

# Allgemeine Versicherungsbedingungen: Samsung Care+ for Business und Business Elite

**Hauptpolicennummer:** Ger20221001

**Version:** v01

## Allgemeine Informationen

Der Versicherungsnehmer, **Samsung Electronics GmbH Germany** (nachstehend „**Versicherungsnehmer**“), hat mit **Amtrust International Underwriters DAC** mit Sitz in 6-8 College Green, Dublin 2, Do2 VP48, registriert in Irland unter der Nummer 169384 (nachstehend „**Versicherer**“), eine Gruppenversicherungspolice abgeschlossen, die im Einzelnen in den nachstehenden Bedingungen beschrieben wird. Gemäß der Bedingungen der Gruppenversicherungspolice, wird die Prämie vom Versicherungsnehmer an den Versicherer gezahlt, während der Versicherte die Prämie über den Händler oder Vertriebspartner seiner Samsung-Geräte an Samsung zahlt.

Bei „Samsung Care+ for Business“ oder „Samsung Care+ for Business Elite“ (im Folgenden ist immer zusammenfassend von "**Samsung Care+ for Business**" die Rede) handelt es sich um eine Versicherung und Garantieverlängerung (gültig für ein Jahr nach Ablauf der Herstellergarantie), die das Risiko eines Unfallschadens an den Samsung-Geräten und dem dazugehörigen Zubehör des Versicherten (nachstehend als „**versicherte Geräte**“ bezeichnet) abdeckt, die neu gekauft wurden und bei denen der Beitritt des Versicherten zur Versicherung registriert ist.

Wenn das Samsung-Gerät des Versicherten nicht funktioniert und es nicht durch einen Unfall beschädigt wurde, kann es dennoch defekt sein und unter die zweijährige Garantie von Samsung fallen.

Der Versicherte sollte beachten, dass Samsung Care+ for Business keine kosmetischen Schäden abdeckt, die die Funktionalität des versicherten Produkts nicht beeinträchtigen, wie z. B. Kratzer, Dellen, Verfärbungen und kleine Risse. Der Versicherte hat angemessene Sorgfalt walten zu lassen, um Schäden an dem versicherten Produkt zu verhindern.

Servify (Europe) BV handelt im Namen des Versicherers als Administrator und bearbeitet alle Versicherungsansprüche und -anfragen, die der Versicherte hat.

Um sicherzustellen, dass Sie die Versicherung Samsung Care+ for Business und deren Anwendung verstehen, ist es zwingend erforderlich, dass Sie die Informationen in diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen sorgfältig lesen. Sollten Sie Fragen zu den Allgemeinen Versicherungsbedingungen haben, dann kontaktieren Sie uns bitte unter [[eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech)].

## Wichtige Informationen

Sollte Ihr versichertes Gerät während der Beitrittsdauer zu der oben genannten Gruppenversicherungspolice durch einen Unfall beschädigt werden, wird Servify (Europe) BV im Namen des Versicherers nach eigenem Ermessen und unter Berücksichtigung der folgenden Definitionen, Ausschlüsse und Bedingungen Ihr versichertes Gerät entweder reparieren oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertigen Spezifikationen ersetzen. Bei dem Ersatzgerät kann es sich entweder um ein neues oder ein überholtes Gerät handeln.

## Wo und wann

Ihr versichertes Gerät ist während der gesamten Beitrittsdauer versichert, sowohl in Deutschland als auch wenn Sie das versicherte Gerät vorübergehend ins Ausland mitnehmen.

## Definitionen:

- a. **Administrator** - ist Servify (Europe) BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, Niederlande. Der Administrator kann (einen Teil seiner) Aufgaben an ausgewählte (lokale) Dritte auslagern. Der Administrator ist berechtigt, in Deutschland Dienstleistungen im Rahmen der europäischen Dienstleistungsfreiheit zu erbringen und ist in diesem Zusammenhang in den Niederlanden bei der Autoriteit Financiële Markten (AFM: Niederländische Finanzmarktaufsichtsbehörde) unter der Nummer 12046728 registriert.
- b. **Beitritt** - bezeichnet den Beitritt des Versicherten zur Gruppenversicherung Samsung Care+ for Business, wonach das versicherte Gerät gemäß dieser Allgemeinen Versicherungsbedingungen versichert sind.
- c. **Beitrittsdauer** - bezeichnet den Deckungszeitraum des versicherten Geräts im Rahmen der Gruppenversicherung Samsung Care+ for Business.
- d. **Beitrittsformular** - bezeichnet das Papier- oder elektronische Formular, mit dem der Geschäftskunde seinen Beitritt beantragt.
- e. **Deckungszeitraum** - bezeichnet den im Versicherungsschein angegebenen Versicherungszeitraum, in dem der Versicherer dem Versicherten die Versicherungsleistungen zu erbringen hat. Der Deckungszeitraum beginnt mit dem Datum des Versicherungsbeginns und gilt für die im Versicherungsschein angegebene Anzahl von Kalendermonaten.
- f. **Diebstahl oder gestohlen** - bezeichnet die Wegnahme Ihres versicherten Geräts durch bekannte oder unbekannte Personen mit der Absicht, Ihnen das Eigentum an Ihrem versicherten Gerät widerrechtlich und dauerhaft zu entziehen.
- g. **Dritte** - bezeichnet jede andere Person als der Versicherte und seine Angestellten, seine Vertreter, wenn der Versicherte eine juristische Person ist, sowie jede andere Person, die keine Erlaubnis des Versicherten zur Nutzung der versicherten Ausrüstung hat.
- h. **Ersatzgerät** - bezeichnet ein Gerät, das vom Versicherer bezahlt wird, um Ihr versichertes Gerät zu ersetzen. Das Ersatzgerät ist im Prinzip mit dem versicherten Gerät (mit Ausnahme der Farbe) identisch. Wenn identische Geräte für den Administrator nicht mehr in zumutbarer Weise verfügbar sind, erhält der Versicherte ein Ersatzgerät, das nach Ansicht des Administrators den beim Administrator registrierten versicherten Geräten gleichwertig ist. Bei Ersatzgeräten handelt es sich immer um neue oder überholte Geräte.
- i. **Fahrlässigkeit** - bedeutet, dass die Sorgfalt außer Acht gelassen wurde, die eine vernünftigerweise umsichtige

Person unter ähnlichen Umständen walten lassen würde.

- j. **Flüssigkeitsschaden** - bezeichnet die durch Feuchtigkeit verursachte Korrosion eines oder mehrerer Bauteile eines versicherten Geräts infolge eines Unfalls, wodurch das Gerät nicht mehr ordnungsgemäß funktioniert.
- k. **Garantieverlängerung**: bezeichnet die Verlängerung der Garantie, die im Rahmen dieses Versicherungsvertrags ab dem Tag nach Ablauf der Samsung-Herstellergarantie gewährt wird und dieselben Bedingungen und Garantien wie die Herstellergarantie bietet. Diese Garantieverlängerung beginnt am Tag nach dem Ablauf der Samsung-Herstellergarantie und gilt für die verbleibende Dauer des im Rahmen dieses Versicherungsvertrags gewährten Versicherungsschutzes.  
**Geschäftskunde** - ist die im Versicherungsschein angegebene natürliche oder juristische Person, die das versicherte Gerät zu beruflichen Zwecken nutzt und durch Ausfüllen des Beitrittsformulars Samsung Care+ for Business beitrifft.
- l. **Höhere Gewalt** - bezeichnet ein unvorhersehbares, unabwendbares Ereignis außerhalb der Kontrolle der Parteien, das uns oder Sie daran hindert, unseren oder Ihren Teil des Vertrags zu erfüllen.
- m. **Kosmetische Schäden** - bezeichnen nicht-bauliche Schäden, die die Funktionalität oder den Betrieb des versicherten Geräts nicht beeinträchtigen, insbesondere Kratzer, Dellen und Flecken, die durch Abnutzung und/oder allgemeinen Gebrauch verursacht werden.
- n. **Sie/Ihr/Versicherter** - bezeichnet den im Versicherungsschein genannten Versicherten, sofern es sich um eine natürliche oder juristische Person mit Sitz in Deutschland handelt.
- o. **Terrorismus** - bezeichnet jede Handlung, insbesondere die Anwendung oder Androhung von Gewalt, durch eine Person oder eine Gruppe von Personen, die allein, im Namen oder in Verbindung mit einer Organisation oder Regierung handelt, die sich politischen, religiösen, ideologischen oder ähnlichen Zwecken verschrieben hat, mit dem Ziel, eine Regierung zu beeinflussen oder die Bevölkerung oder Teile der Bevölkerung in Angst und Schrecken zu versetzen.
- p. **Unfallschaden/Beschädigung** - bezeichnet einen Schaden infolge eines plötzlichen Ereignisses, das von außen auf Ihr versichertes Gerät einwirkt und zu Sturz-, Stoß- und/oder Feuchtigkeitsschäden führt, wodurch Ihr versichertes Gerät nicht mehr einwandfrei und vollständig funktioniert, einschließlich Schäden, die von Dritten ohne Ihre Zustimmung verursacht werden.
- q. **Unbeaufsichtigt** - bedeutet, dass Sie oder eine andere Person, die älter als 18 Jahre ist und der Sie das versicherte Gerät anvertraut haben, weder die volle Sicht auf das versicherte Gerät haben noch in der Lage sind, Unbefugte daran zu hindern, auf Ihr versichertes Gerät zuzugreifen und/oder es zu entfernen.
- r. **Verlust/Verloren** - bedeutet, dass ein versichertes Gerät vom Versicherten versehentlich an einem Ort zurückgelassen wurde und der Versicherte dauerhaft seiner Nutzung beraubt ist.
- s. **Versicherer** - ist weiter oben definiert.
- t. **Versicherter** - ist der Begünstigte der Gruppenversicherung, d. h. der Geschäftskunde.
- u. **Versichertes Gerät** - bezeichnet das versicherte Samsung-Gerät, das anhand der IMEI-Nummer oder der Seriennummer innerhalb von 60 Tagen nach dem Kauf beim Administrator als neu registriert wird, sowie Zubehör, das zusammen mit dem versicherten Gerät zur gleichen Zeit erworben wurde. Das versicherte Gerät mit der zugehörigen Herstellernummer und/oder der zugehörigen Seriennummer ist in Ihrem Versicherungsschein beschrieben.
- v. **Versicherungsschein** - bezeichnet das Dokument, das dem Versicherten als Nachweis für seinen Beitritt zu diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen ausgehändigt wird und das wesentliche Informationen über den Versicherer, den Versicherungsnehmer und den Versicherten, die Policennummer, das Datum des Versicherungsbeginns, den Deckungszeitraum, die Versicherungsprämie, den Versicherungsschutz und Einzelheiten über das versicherte Gerät (Marke, Modell, IMEI/Seriennummer) enthält.
- w. **Verschleiß** - bezeichnet unvermeidbare Verschlechterung des versicherten Geräts, die sich aus dem normalen Gebrauch ergibt..
- x. **Virus** - bezeichnet insbesondere Trojaner, Würmer und jedes andere Programm oder jede andere Software, die direkt oder indirekt den ordnungsgemäßen Betrieb Ihres versicherten Geräts beeinträchtigt.
- y. **Wir/Unser/Uns** wird verwendet, wenn wir uns gemeinsam auf den Versicherer und den Administrator beziehen.
- z. **Zubehör** - bezeichnet Inbox-Artikel wie insbesondere Ladegeräte, Schutzabdeckungen, Kopfhörer und Freisprecheinrichtungen, die ursprünglich mit dem versicherten Gerät mitgeliefert wurden.

#### Was ist abgedeckt?

Je nach der von Ihnen gewählten Deckung bietet die Gruppenversicherung Samsung Care+ for Business während der Beitrittsdauer Versicherungsschutz gegen:

**Unfallschaden** – Ihr versichertes Gerät wird repariert oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger Funktionalität ersetzt.

**Flüssigkeitsschäden** – Ihr versichertes Gerät wird repariert oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger Funktionalität ersetzt.

**Garantieerweiterung** - Schäden am versicherten Gerät oder von Teilen, die durch die Garantieerweiterung abgedeckt sind, ab dem Tag nach Ablauf der Herstellergarantie und für die verbleibende Dauer des vorliegenden Versicherungsvertrags, wie unten aufgeführt.

Um die Garantien des Versicherungsvertrags in Anspruch nehmen zu können, muss sich das versicherte Gerät vor dem Beitritt des Versicherten in einwandfreiem Zustand befinden. Ansprüche, die vor dem Beitritt entstanden sind, werden nicht gedeckt.

**Vorübergehende weltweite Abdeckung** – Die Abdeckung gilt in Deutschland und während eines vorübergehenden Aufenthalts im Ausland, wobei in letzterem Fall die Höchstdauer 60 Tage pro Aufenthalt beträgt.

**Höchstgrenzen** - Maximal zwei (2) Schadensfälle pro Jahr (d.h. sechs (6) Schadensfälle über einen Zeitraum von sechsunddreißig (36) Monaten), mit Ausnahme von Reparaturen oder Ersatzleistungen, die im Rahmen der Umsetzung der Garantie oder Garantieerweiterung durchgeführt werden, sind ab dem Datum des Inkrafttretens der Versicherung gedeckt.

## Was nicht abgedeckt ist / Ausschlüsse

Diese Versicherung bietet keine Abdeckung und der Versicherer haftet nicht für Folgendes:

### 1. Allgemeine Ausschlüsse – Gilt für alle Formen von Schäden und Diebstahl

- a. Jeder Anspruch (Schadensfall) nach dem zweiten erfolgreichen Anspruch (Schadensfall) innerhalb eines Jahres. Wenn Sie sich für „Samsung Care+ for Business Elite“ entschieden haben, haben Sie Anspruch auf den von Ihnen gewählten Prozentsatz an Schadensfällen während der Beitrittsdauer.
- b. Kosten, die durch den Nutzungsausfall Ihres versicherten Geräts entstehen, Kosten für den Wiederanschluss, Abonnementkosten jeglicher Art oder andere Kosten als die direkten Kosten für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Geräts.
- c. Verlust, Verschwinden oder Beschädigung des versicherten Geräts infolge von Diebstahl, dem kein gewaltsames Eindringen oder Gewaltanwendung oder Gewaltandrohung vorausgegangen ist, oder infolge von Verlust oder Unterschlagung. Dazu gehören auch Vorfälle, bei denen das versicherte Gerät unbeaufsichtigt gelassen wird oder verloren geht
- d. Schäden an externen Datenträgern, wie Bändern, Filmen, Discs, DVDs, SD-Karten und Software.
- e. Die Kosten für die Wiederherstellung von Daten auf internen und externen Datenträgern.
- f. Kosten, für die der Hersteller, Lieferant oder Vertriebspartner des versicherten Geräts gemäß den gesetzlichen Gewährleistungspflichten haftet.
- g. Diebstahl oder Unfallschäden, die während oder infolge von Reinigungs-, Reparatur- oder Modifizierungsarbeiten ohne vorherige Genehmigung des Administrators auftreten, der im Namen des Versicherers oder während der Beschlagnahme oder des Festhaltens auf Anordnung einer Regierungsbehörde einschließlich der Polizei handelt.
- h. Diebstahl durch Plünderung oder Beschlagnahme oder Schäden, die direkt oder indirekt verursacht werden durch:
  - (i) Krieg, Invasion, ausländische Feindseligkeiten (unabhängig davon, ob der Krieg erklärt wurde oder nicht), Bürgerkrieg, Rebellion, Revolution, Aufstand, militärische oder unrechtmäßig erlangte Macht, Verstaatlichung, Beschlagnahme, Inanspruchnahme, Beschlagnahme oder Zerstörung durch die Regierung oder eine staatliche Stelle;
  - (ii) Ionisierende Strahlung oder jegliche Form von nuklearer Kontamination;
  - (iii) Schockwellen, die von Flugzeugen oder anderen Flugobjekten verursacht werden, die sich mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit bewegen;
  - (iv) Terrorismus, unabhängig von anderen Ursachen oder Ereignissen, die gleichzeitig oder in anderer Reihenfolge zu dem Schaden beitragen.

### 2. Spezifische Ausschlüsse für Schäden

- a. Kosmetische Schäden am versicherten Gerät, wie z.B. Kratzer und Dellen, die die normale Funktionalität nicht beeinträchtigen.
- b. Reparaturkosten aufgrund des Verlustes der gesetzlichen Gewährleistung, die durch die Bearbeitung, Reparatur und/oder Reinigung durch den Versicherten selbst und/oder durch eine nicht vom Administrator im Auftrag des Versicherers autorisierte Reparaturwerkstatt verursacht werden.
- c. Schäden am versicherten Gerät, die durch die Verwendung von minderwertigen Teilen (nicht neu und/oder keine Originalteile von Samsung) bei der Modifizierung und/oder Reparatur des versicherten Geräts durch den Versicherten selbst und/oder durch eine nicht vom Hersteller des versicherten Geräts autorisierte Reparaturwerkstatt verursacht wurden.
- d. Software und defekte Lampen, Röhren, Bänder, Batterien, SIM-Karten, Antennen, Tonerkits, Drum-Sets, Druckköpfe und andere Geräte, die aufgrund ihrer Beschaffenheit und Verwendung einem regelmäßigen und schnellen Verschleiß und/oder einer Verschlechterung unterliegen.
- e. Jegliche Schäden am versicherten Gerät, die durch Fahrlässigkeit entstanden sind.
- f. Schäden an Zubehörteilen, es sei denn, sie werden durch dasselbe Ereignis beschädigt, das auch den Unfallschaden am versicherten Gerät verursacht hat.
- g. Jegliche Schäden an dem versicherten Gerät, die durch Verschleiß, Wertminderung, Insekten, Ungeziefer, Schimmel oder atmosphärische oder klimatische Bedingungen verursacht werden.
- h. Jegliche Schäden am versicherten Gerät, die durch Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisungen, der Anschluss-, Installations- und Wartungsanweisungen, wie sie in der Bedienungsanleitung des Herstellers beschrieben sind, verursacht werden.
- i. Jegliche Schäden am versicherten Gerät, die durch einen Virus verursacht werden.
- j. Jegliche Schäden am versicherten Gerät, die vom Versicherten oder einer vom Versicherten zur Benutzung des versicherten Geräts autorisierten/ermächtigten Person vorsätzlich verursacht wurde.
- k. Beschädigung oder Verlust des versicherten Geräts infolge eines Brandes.
- l. Diebstahl in jeglicher Form, dem gewaltsames Eindringen oder Gewalt bzw. Gewaltandrohung vorausgegangen ist, oder als Folge von Verlust oder Unterschlagung.

### 3. Garantieverlängerung

Im Rahmen der Garantieverlängerung wird das versicherte Gerät gegen Teile- und Herstellungsfehler versichert. Dementsprechend werden wir die defekten versicherten Geräte kostenlos reparieren oder ersetzen.

Bitte prüfen, ob dies durch die Regelung auf der Samsung.de ersetzt werden kann:

Die Garantie gilt nicht, wenn andere Mängel als Material- oder Verarbeitungsfehler festgestellt werden. Die folgenden Punkte sind nicht durch die Garantie abgedeckt:

- Regelmäßige Prüfungs-, Wartungs-, Reparatur- und Austauscharbeiten aufgrund von normalem Verschleiß.
- Unsachgemäße Benutzung oder Missbrauch, einschließlich - aber nicht ausschließlich darauf beschränkt - der Unterlassung, dieses Produkt für seinen normalen Zweck oder in Übereinstimmung mit den Gebrauchs- und Wartungsanweisungen von Samsung zu benutzen.
- Aktualisierung von Software aufgrund von Änderungen der Netzwerkparameter.
- Benutzung des Produkts in Verbindung mit Zubehör, das nicht für die Verwendung mit diesem Produkt zugelassen wurde.

- Ausfall des Produktes aufgrund einer fehlerhaften Installation oder einer Verwendung, die nicht den gültigen technischen oder sicherheitsbezogenen Normen entspricht, oder aufgrund der Nichteinhaltung der Anweisungen im Produkthandbuch.
- Unfälle, höhere Gewalt oder Ursachen, die außerhalb des Einflussbereichs von Samsung liegen, verursacht durch Blitzeinschlag, Wasser, Feuer, öffentliche Unruhen oder unzureichende Belüftung.
- Nichtgenehmigte Modifikationen, die am Produkt vorgenommen wurden, damit das Produkt örtlichen oder nationalen technischen Normen in Ländern entspricht, für die das Produkt von Samsung ursprünglich nicht konzipiert wurde.
- Beschädigung des Akkus durch Überladen oder Nichteinhaltung der speziellen Anweisungen für den Umgang mit Akkus im Produkthandbuch.
- Reparaturen, die durch nicht autorisierte Service-Zentren durchgeführt werden, zum Beispiel Demontage des Produkts durch eine nicht autorisierte Person.

In folgenden Fällen werden von Samsung keine Garantieleistungen erbracht:

- Die Modell-, die Serien-/IMEI-Nummer oder die Produktnummer auf dem Produkt wurde geändert, gelöscht, unkenntlich gemacht oder entfernt.
- Die Akkus wurden mit Ladegeräten aufgeladen, die nicht von Samsung zugelassen sind.
- Das Produkt wurde Flüssigkeiten/Chemikalien jeglicher Art und/oder extremen Temperaturen, Nässe oder Feuchtigkeit ausgesetzt.
- Ein Siegel am Akkugehäuse oder an den Akkuzellen wurde aufgebrochen oder offensichtlich manipuliert.
- Beschädigung des Akkus durch Überladen oder Nichteinhaltung der speziellen Anweisungen im

Produkthandbuch für den Umgang mit Akkus.

## Unsere Bedingungen

### a. Versicherungsprämie(n) und Deckungszeitraum

1. Die Versicherungsprämie einschließlich Steuern ist von Ihnen sofort nach Ausfüllen des Beitrittsformulars, Erhalt des Versicherungsscheins und der Zahlungsaufforderung zu zahlen.
2. Je nach dem von Ihnen gewählten Produkt gilt eine feste Beitrittsdauer von sechsunddreißig (36) Monaten ab dem im Versicherungsschein angegebenen Datum des Beitrittsbeginns.
3. Das Datum des Beitrittsbeginns und die festgelegte Beitrittsdauer sind im Versicherungsschein angegeben.
4. Sollte die Gruppenversicherung durch den Versicherungsnehmer und/oder den Versicherer aus irgendeinem Grund gekündigt werden, bleiben die zum Zeitpunkt der Kündigung bestehenden Beitritte in vollem Umfang in Kraft und binden den Versicherer und den Versicherten weiterhin gemäß diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen bis zum Ende der jeweiligen Beitrittsdauer.

### b. Versicherungsleistungen

Der Administrator, der im Namen des Versicherers handelt, kann das versicherte Gerät nach eigenem Ermessen reparieren oder ersetzen (durch Ersatzgerät).

Um Zweifel zu vermeiden, sei darauf hingewiesen, dass der Versicherungsschutz in keinem Fall Anspruch auf irgendeine Form der Entschädigung in Form von Geld gewährt.

### c. Sorgfältige Verwendung

Sie sind verpflichtet, jegliche angemessene Sorgfalt walten zu lassen, um Ihr versichertes Gerät vor Unfallschäden zu schützen und es in einem guten Zustand zu halten.

### d. Unrichtige Angaben

- (i) Sollten Sie vorsätzlich unrichtige Angaben gemacht oder vorsätzlich Informationen zurückgehalten haben, von denen Sie vernünftigerweise wissen sollten, dass sie die Risikobewertung durch den Versicherer beeinflussen können, kann der Versicherer beschließen, den Beitritt zu annullieren.
- (ii) Sollten Sie vorsätzlich unrichtige Angaben gemacht oder absichtlich Informationen zu einem von Ihnen gemeldeten Schadensfall vorsätzlich zurückgehalten haben, kann der Versicherer den Anspruch ablehnen, wenn eine Leistung auch nur teilweise nicht erbracht werden kann. Ihr Beitritt bleibt bis zu dem Zeitpunkt gültig, an dem dieser gemäß den Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen gekündigt wird.
- (iii) Der Versicherer ist berechtigt, alle im Zusammenhang mit einem Anspruch entstandenen Kosten (einschließlich Untersuchungs- und Inkassokosten) zurückzufordern, wenn der Anspruch in irgendeiner Weise betrügerisch gewesen sein sollte.
- (iv) Der Versicherer kann die Polizei, Regierungs- oder Aufsichtsbehörden über betrügerische Handlungen informieren. Der Administrator kann die Angaben zu den betrügerischen Ansprüchen auch an andere Versicherer weitergeben, z. B. indem er sie auf eine von den Versicherern zur Betrugsbekämpfung erstellte Liste betrügerischer Ansprüche setzt.

### e. Meldung eines Schadensfalls und Inanspruchnahme der Garantieverlängerung

Wir sind uns bewusst, dass jeder Schadenfall sehr unterschiedlich sein kann, und wir werden versuchen, dies bei der Prüfung eines Schadenfalls zu berücksichtigen. Im Falle eines Schadens oder einer Inanspruchnahme der Garantieverlängerung finden Sie nachstehende Anweisungen.

#### | Das sollten Sie in jedem Fall tun:

- Melden Sie Ihren Anspruch innerhalb von 10 Tagen nach dem Datum der Bestätigung des Ereignisses beim Administrator:
  - Online: Sie können das folgende Anspruchsportal besuchen: <https://samsung-eu.servify.tech/>
  - Telefonisch: Sie können die folgende Telefonnummer anrufen +49 3222 186 3013
- Wenn sich der Vorfall außerhalb Deutschlands ereignet hat, benachrichtigen Sie bitte den Administrator innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach Ihrer Rückkehr nach Deutschland.

- Der Administrator gibt Ihnen alle notwendigen Anweisungen, um das beschädigte versicherte Gerät zu reparieren oder zu ersetzen.
- Sie haben die Anweisungen des Administrators wie vorgesehen zu befolgen.

**Im Falle eines Unfallschadens oder eines Flüssigkeitsschadens, sollten Sie:**

- Unter keinen Umständen selbst eine Reparatur an einem versicherten Gerät vornehmen.
- Unter keinen Umständen eine Reparatur anweisen, die von einem Drittanbieter durchgeführt werden soll, der nicht von uns autorisiert ist.



**Bitte beachten Sie, dass** jede Verzögerung bei der Meldung eines Vorfalles an den Administrator, außer in Fällen höherer Gewalt, Ihr Recht auf einen Anspruch aus dieser Versicherungspolice zunichte machen kann.

Bei der Meldung eines Anspruchs müssen Sie die Umstände des Schadenfalls und die Ereignisse, die zum Auftreten des Unfall- oder Flüssigkeitsschadens geführt haben, vollständig und detailliert beschreiben.

Außerdem müssen Sie die folgenden Dokumente und Informationen vorlegen:

**Checkliste Dokumente und Informationen**

**In allen Fällen:**

- Original Kaufbeleg**, d.h. Rechnung, ausgestellt von einem autorisierten Vertriebspartner, für das versicherte Gerät, mit dem Namen des Versicherten und unter Angabe der Marke, des Modells und der IMEI (im Falle von Smartphones) des versicherten Geräts sowie der Registrierungsnummer des autorisierten Vertriebspartners.
- Wenn es sich bei dem versicherten Gerät um ein Ersatzgerät handelt: Eine detaillierte Bescheinigung des Herstellers oder Händlers mit Ihren Kontaktdaten (Name, Adresse usw.), der IMEI/Seriennummer des Originalgeräts, der IMEI/Seriennummer des Ersatzgeräts und dem Datum des Austauschs.

Und alle anderen Dokumente, die der Administrator anfordert, um die Gültigkeit Ihres Anspruchs zu beurteilen.



**Bitte beachten Sie, dass** der Anspruch vom Administrator, der im Namen des Versicherers handelt, abgelehnt werden könnte, wenn Sie dies nicht tun und/oder einen Betrug begehen, und dass Sie in diesen Fällen den Versicherungsschutz nicht in Anspruch nehmen können.

**Anspruchsverfahren und Diagnose**

**Bei Reparaturen nach Unfallschäden, Flüssigkeitsschäden oder im Rahmen der Garantieverlängerung.**

- Wie oben erläutert, müssen Sie Ihren Anspruch (entweder online oder telefonisch) melden und ihn vorvalidieren lassen, indem Sie alle erforderlichen und oben aufgeführten Informationen zur Verfügung stellen.
- Nach der Genehmigung des Anspruchs übergeben Sie das versicherte Gerät, falls erforderlich, an den autorisierten Servicepartner, der Ihnen vom Administrator mitgeteilt wurde, und befolgen dessen Anweisungen. Je nach Gerät und den gegebenen Anweisungen können Sie aufgefordert werden, das versicherte Gerät zum autorisierten Servicepartner zu bringen oder dorthin zu schicken, falls erforderlich.
- Anschließend muss das versicherte Gerät vom autorisierten Servicepartner diagnostiziert werden, um die Art des Schadens zu prüfen.
- Wenn der Anspruch nicht gedeckt ist, wird das versicherte Gerät auf Kosten des Versicherers an den Versicherten zurückgegeben.
- Wenn der Anspruch gedeckt ist, werden die Reparaturen vom autorisierten Servicepartner durchgeführt. Wenn eine von uns gemäß diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen genehmigte Reparatur Ihre Herstellergarantie ungültig machen sollte, reparieren oder ersetzen wir Ihr versichertes Gerät für den verbleibenden Zeitraum Ihrer Herstellergarantie gemäß den Garantiebedingungen Ihres Herstellers.

**Im Falle eines Ersatzes nach einem Unfallschaden, einem Flüssigkeitsschaden oder im Rahmen der Garantieverlängerung.**

- Ziel dieser Gruppenversicherung ist es, den Versicherten wieder in die Lage zu versetzen, die er unmittelbar vor dem Schaden hatte. Es handelt sich nicht um eine Versicherung vom Typ „Ersatz wie neuwertig“. Das versicherte Gerät wird durch ein „gleichwertiges“ Ersatzgerät ersetzt, das entweder überholt (A-Grade) oder neu ist. Wenn die genaue Marke und das Modell nicht verfügbar sind, wird Ihnen ein Gerät mit gleichwertigen oder im Wesentlichen ähnlichen technischen Eigenschaften und Spezifikationen zur Verfügung gestellt. Der Versicherer kann nicht garantieren, dass das Ersatzgerät die gleiche Farbe wie das ursprüngliche versicherte Gerät hat.

**Wichtig, bevor Sie Ihr versichertes Gerät zur Reparatur geben:**

- Alle Sperren müssen von dem versicherten Gerät entfernt werden, bevor es zur Reparatur geschickt wird. Dazu gehören alle persönlichen Pin-Sperren und bei Smartphones alle betreiberspezifischen Sicherheitssperren, insbesondere die „Find My Device“-APP von Google.
- Andernfalls wird Ihr Anspruch verzögert und/oder Ihr Gerät an Sie zurückgegeben.
- Sie sollten auch eine Sicherungskopie aller auf dem Gerät gespeicherten Daten, Dateien und Software erstellen, da diese im Rahmen des Reparaturvorgangs gelöscht werden.
  - Bitte senden Sie keine SIM- oder Speicherkarten oder sonstiges Zubehör oder Gegenstände, die nicht mit der Reparatur in Verbindung stehen, wie z. B. die Bedienungsanleitung oder die Verpackung, da diese vom Servicepartner zerstört werden könnten.

In jedem Fall liefern wir das reparierte versicherte Gerät oder das Ersatzgerät nur an Adressen in Deutschland.



**Bitte stellen Sie sicher, dass eine befugte Person anwesend ist, um die Lieferung zu unterschreiben.**

#### f. Geschäftssitz

Sie müssen zum Zeitpunkt Ihres Beitritts zu dieser Gruppenversicherung ein im deutschen Handelsregister eingetragenes Unternehmen sein und Ihren Geschäftssitz während der Beitrittsdauer in Deutschland haben.

#### g. Änderungen an dem versicherten Gerät oder anderen Informationen

Der Versicherte ist verpflichtet, dem Administrator rechtzeitig Änderungen der Angaben mitzuteilen, auf denen der Beitritt zu dieser Gruppenversicherung beruht, wie z. B. die Anschrift und die E-Mail-Adresse des Versicherten. Eine Änderung des versicherten Geräts ist nur möglich, wenn das Gerät neu, funktionstüchtig und unbeschädigt ist und die Änderung dem Administrator innerhalb von 7 Tagen nach dem Kaufdatum per E-Mail an [eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech) mitgeteilt wird. Der Administrator behält sich das Recht vor, die Vorlage des Kaufbelegs für das neue Gerät zu verlangen. Der Versicherer haftet nicht für die Kosten der Reparatur oder des Ersatzes von anderen als dem angemeldeten versicherten Gerät.

#### h. Beendigung Ihres Beitritts

Ihr Beitritt endet automatisch:

- unmittelbar nach Erfüllung Ihres 6. erfolgreichen Anspruchs, wenn Ihre Beitrittsdauer sechsunddreißig (36) Monate beträgt. Prämien werden nicht zurückerstattet. Der Versicherer informiert Sie per E-Mail über das Ende des Beitritts.

Sowohl Sie als auch der Versicherer können den Beitritt aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen. Der Versicherer kann den Beitritt aus den folgenden Gründen mit sofortiger Wirkung kündigen:

- Sie melden einen Anspruch oder versuchen, einen Anspruch zu melden, den der Versicherer zu Recht als betrügerisch einstuft.
- Wenn sich der Versicherer aus dem Markt der Bereitstellung von Versicherungspolice dieser Art in Deutschland zurückzieht, unabhängig davon, ob dies die Entscheidung des Versicherers ist oder auf regulatorische Zwänge zurückzuführen ist. In diesem Fall benachrichtigt Sie der Versicherer mit einer Frist von mindestens 30 Tagen an die aktuellen Kontaktdaten, die Sie dem Versicherer mitgeteilt haben, und erstattet Ihnen den Teil der Versicherungsprämie, der dem verbleibenden Teil der Beitrittsdauer entspricht.

Die vorgenannten Kündigungsgründe lassen andere wichtige Gründe, aus denen der Versicherer oder Sie den Beitritt mit sofortiger Wirkung kündigen können, unberührt.

#### i. Haftung des Versicherers

- Der Versicherer haftet nicht in den folgenden Fällen :
  - Verzögerung oder Unmöglichkeit der Ausführung der Deckung aufgrund höherer Gewalt,
  - Netzwerk- oder Telefonprobleme auf Ihrer Seite, wenn Sie versuchen, die Callcenter-Plattform des Versicherers anzurufen,
  - Alle Fälle im Zusammenhang mit dem Abschnitt Ausschlüsse,
  - Wenn die Zahlung oder Erbringung einer Leistung den Versicherer Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften Deutschlands, der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

#### j. Ihre Verpflichtungen

Nachstehend finden Sie eine Übersicht Ihrer Verpflichtungen, die sich aus Ihrem Beitritt zu dieser Versicherungspolice ergeben:

- Sie verpflichten sich, diese Allgemeinen Versicherungsbedingungen zu lesen, um über ein klares Verständnis der damit einhergehenden Bedingungen zu verfügen.
- Im Falle eines Anspruchs: Sie haben sämtlichen Anweisungen des Administrators oder des autorisierten Servicepartners Folge zu leisten.
- Sie haben dem Administrator so bald wie möglich jede Änderung mitzuteilen, die sich auf Ihren Beitritt auswirken könnte, insbesondere eine der folgenden:
  - ° Änderung der Unternehmensdaten für eine juristische Person
  - ° Änderung der Anschrift

**Bitte beachten Sie, dass** der Versicherer Ihre Versicherung wie oben beschrieben kündigen kann, wenn Sie die oben genannten BEDINGUNGEN und ZULASSUNGSERFORDERUNGEN nicht erfüllen oder Ihren VERPFLICHTUNGEN nicht nachkommen.

#### k. Was Sie tun können, wenn Sie mit uns nicht zufrieden sind

Wir werden alles tun, um Ihnen einen professionellen und zuverlässigen Service zu bieten. Sollten Sie jedoch eine Beschwerde über diesen Service haben, können Sie diese jederzeit an uns richten. In diesem Fall raten wir Ihnen, Ihre Beschwerde dem Administrator zu melden. Sie können den Administrator unter der Telefonnummer +49 3222 186 3013 oder per E-Mail an [eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech) kontaktieren.

Die Postanschrift des Administrators lautet:

Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam,  
Niederlande

Der Administrator wird versuchen, Ihre Beschwerde oder Ihr Problem innerhalb von 24 Stunden zu lösen. Sollte

dies nicht möglich sein, wird der Administrator Ihre Beschwerde innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang bestätigen und innerhalb von 2 Wochen eine endgültige Antwort geben.

Sollten die Antwort des Verwalters für Sie nicht zufriedenstellend sein, können Sie beim Versicherer eine Beschwerde einreichen.

Die Anschrift des Versicherers lautet:  
6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.  
E-Mail: [AIUDcomplaints@amtrustgroup.com](mailto:AIUDcomplaints@amtrustgroup.com)

Der Versicherer wird Ihre Beschwerde innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang bestätigen und innerhalb von 15 Tagen eine endgültige Antwort geben.

Sie können auch bei der zuständigen Aufsichtsbehörde des Versicherers eine Beschwerde einreichen:

#### **CBI**

**Central Bank of Ireland**  
New Wapping Street, North Wall Quay, D01 F7X3 Dublin 1, Irland

**Website:** <https://www.centralbank.ie/home>  
Tel.: +353 (0)1 224 6000, Fax: +353 (0)1 224 5550

oder

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**  
Bereich Versicherungen  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefon: 0228 4108-0  
Telefax: 0228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Ihre Beschwerde kann auch beim zuständigen deutschen Ombudsmann eingereicht werden:

Ihre Rechte als Kunde, den Rechtsweg zu beschreiten, bleiben von der Existenz oder der Inanspruchnahme der genannten Beschwerdeverfahren unberührt.

#### **I. Kommunikation**

Die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und uns erfolgt in deutscher Sprache und wird über die von Ihnen bei der Registrierung Ihres Beitritts angegebene E-Mail-Adresse oder Postanschrift abgewickelt. Unsere E-Mail Adresse lautet: [eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech) und unsere Telefonnummer lautet +49 3222 186 3013. Wenn diese Versicherung über Fernkommunikationsmittel abgeschlossen wird, tragen Sie alle Kosten, die mit der Nutzung dieser Fernkommunikationsmittel für den Abschluss Ihres Beitritts verbunden sind. Wir verwenden keine kostenpflichtigen Nummern oder andere Kommunikationsmittel.

#### **m. Schutz Ihrer personenbezogenen Daten**

Der Administrator ist der Datenverantwortliche für Ihre personenbezogenen Daten, die von uns gespeichert werden. Der Administrator und der Versicherer verwenden die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen nur für die Erstellung Ihres Beitritts und möglicherweise bei der Meldung eines Schadens für die Vertragsverwaltung, den Kundendienst, die Schadensregulierung und die Betrugsbekämpfung, einschließlich der möglichen Übermittlung Ihrer Daten an andere Versicherer und Aufsichtsbehörden, sowie zur Überprüfung Ihrer Daten anhand von Daten Dritter, zu denen wir rechtmäßig Zugang haben. Für diese Zwecke können wir Daten an unsere Tochtergesellschaften, Dienstleister, Vertreter und Lieferanten weitergeben.

Sie bestätigen hiermit, dass alle Daten einer dritten Person, die Sie uns im Zusammenhang mit der Registrierung und Durchführung Ihres Beitritts zur Verfügung gestellt haben, mit der Zustimmung dieser dritten Person übermittelt wurden. Sie erklären sich außerdem damit einverstanden, von Servify Europe im Namen dieser dritten Person Mitteilungen über den Schutz dieser Daten zu erhalten.

Wir speichern Ihre Daten nur so lange, wie es für die Erfüllung aller unserer Verpflichtungen aus diesem Gruppenversicherungsvertrag erforderlich ist, es sei denn, dass eine längere Aufbewahrungsfrist gesetzlich vorgeschrieben ist.

Sie sind berechtigt, auf Ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen und uns aufzufordern, die betreffenden Informationen zu aktualisieren oder zu korrigieren oder diese personenbezogenen Daten aus unseren Aufzeichnungen zu entfernen, wenn sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Sie können diese und andere Rechte, die sich aus unserer Datenschutzerklärung ergeben, ausüben, indem Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden. Sie können Ihren Antrag per Brief an folgende Adresse senden: Der Datenschutzbeauftragte, Servify Europe BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Niederlande oder per E-Mail an [data.protect@servify.tech](mailto:data.protect@servify.tech).

Wenn Sie unsere vollständige Datenschutzerklärung einsehen möchten, um ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie wir Ihre Daten verwalten, besuchen Sie bitte <https://servify.in/privacy/>. Bitte beachten Sie, dass unsere Datenschutzerklärung gelegentlichen Änderungen unterliegt, um den sich ändernden gesetzlichen Bestimmungen, Vorschriften und Richtlinien zum Datenschutz zu entsprechen.

**n. Welche gesetzlichen Bestimmungen gelten und welche Gerichte zuständig sind**

Für diese Gruppenversicherung und Ihren Beitritt ist deutsches Recht anwendbar. Für alle Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit einer anderen Klausel dieser Versicherung ergeben, steht es Ihnen frei, vor den zuständigen Gerichten in Deutschland zu klagen.