

SAMSUNG
Care+

Belangrijke informatie

**Een zorgeloze
total care service**

LEES A.U.B. - BELANGRIJKE INFORMATIE OVER UW VERZEKERING

1. OVER UW VERZEKERINGSPRESTATIES

Uw verzekeringsuitkeringen voor mobiele apparatuur worden gedekt door de verzekeraar Amtrust International Underwriters DAC ("Verzekeraar" en "Ons" en "Onze"). Raadpleeg het Informatiedocument en de Dekkingsvoorwaarden van uw verzekering voor meer informatie.

2. OVER BOLTTECH

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH ("Agent") is door de Verzekeraar aangesteld als haar verzekeringsagent om u deze verzekering aan te bieden en om de polisadministratie te voeren. De statutaire zetel van Bolttech Agent is gevestigd te Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, Oostenrijk, met ondernemingsnummer 531434x, en is geregistreerd in Wenen onder GISA-nummer 32620474. Meer informatie vindt u op de website van het Bondsministerie voor Digitale en Economische Zaken <https://www.bmdw.gv.at/en/Topics/Enterprise/InsuranceMediation.html>. De Agent geeft geen advies in verband met deze verzekering.

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited ("Beheerder") is aangesteld om namens Ons verzekeringsclaims te behandelen. De maatschappelijke zetel is gevestigd te Block C, 77 Sir John Rogersons Quay, Dublin 2 Do2 V660, Ierland. Ondernemingsnummer 675680.

3. UW EISEN EN BEHOEFTE - IS DIT PRODUCT GESCHIKT VOOR U?

Onopzettelijke schade: Dit product voldoet aan de eisen en behoeften van consumenten en zakelijke klanten die hun mobiele toestel willen beschermen tegen onopzettelijke en onverwachte schade en tegen schade als gevolg van het per ongeluk morsen van vloeistof in of op het toestel.

Diefstal (als u deze optie hebt gekozen): Dit product voldoet ook aan de eisen en behoeften van consumenten en zakelijke klanten die zich willen beschermen tegen verlies van hun mobiele toestel als gevolg van (i) diefstal, inclusief inbraak, uit een woning, of (ii) gekwalificeerde diefstal (met gebruik van of bedreiging met fysiek geweld), of (iii) zakkenrollerij (diefstal uit een kledingzak of een tas die wordt gedragen of vervoerd).

4. KLACHTEN EN BUITENGERECHTELIJKE BEROEPSPROCEDURES

Wij zijn van mening dat u het verdient om op een hoffelijke, eerlijke en snelle manier te worden behandeld. Ons doel is om een uitstekende service te bieden aan al onze klanten. Indien u ontevreden bent, neem dan contact op met de Customer Experience Manager bij de Agent op:

Online portaal	https://nl.careplus.co
E-mail	complaints.nl@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8-10 1010 Wenen, Oostenrijk
Telefoon	+31 85-888 1836

De agent zal u een brief schrijven om uw klacht te bevestigen en de klachtenprocedures uit te leggen, en u te laten weten wanneer u een volledig antwoord kunt verwachten.

De meeste problemen van onze klanten kunnen snel worden opgelost, maar soms zijn meer gedetailleerde vragen nodig. Uw verzoek zal zo snel mogelijk worden behandeld.

De Agent zal uw verzoek zo snel mogelijk behandelen en in ieder geval binnen een periode van veertig (40) dagen vanaf de datum waarop de Agent uw klacht heeft ontvangen.

Indien u na afloop van de termijn van veertig (40) dagen geen definitief antwoord van de Agent heeft ontvangen of u bent nog steeds niet tevreden, dan heeft u het recht om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) voor een buitengerechtelijke beslissing. De Agent zal in de definitieve antwoordbrief alle details verstrekken over hoe dit moet gebeuren. Zo nodig zal het Kifid dan contact opnemen met het klachteninstituut van het land waar de Verzekeraar is gevestigd of waar de Agent is gevestigd, om uw klacht daar te laten behandelen. De Agent zal u alle details in de definitieve antwoordbrief bezorgen.

Kifid kan als volgt gecontacteerd worden:

Schriftelijk	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, The Hague
Telefoon	+31 70-333 8 999
E-mail	consumenten@kifid.nl
Online	https://www.kifid.nl/

Let op: Kifid zal een klacht niet in behandeling nemen als u de Agent niet eerder in de gelegenheid heeft gesteld om de klacht op te lossen.

U kunt Uw klacht ook voorleggen aan de regulerende instantie van de Agent

Schriftelijk	Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort Stubenring 1, 1010 Vienna, Abteilung IV/1, Austria
Telefoon	+43 1-71100/805782
E-mail	stefan.trojer@oesterreich.gv.at
Online	oesterreich.gv.at

U kunt uw klacht ook richten tot de Ombudsman voor Financiële Diensten en Pensioenen en u kunt zich tot hen wenden. De Ombudsman voor Financiële Diensten en Pensioenen kan gecontacteerd worden als volgt:

Schriftelijk	The Financial Services and Pensions Ombudsman Lincoln House, Lincoln Placel, Dublin 2, Ierland D02 VH29
Telefoon	+353 1 567 7000
E-mail	nfo@fsp.ie
Online	www.fspo.ie

De Verzekeraar is een in Ierland gevestigde verzekeringsmaatschappij. Naast de hierboven uiteengezette klachtenprocedure, kan elk geschil tussen u en de Verzekeraar, wanneer beide partijen daarmee instemmen, worden voorgelegd aan een arbiter, die ofwel een "solicitor" (advocaat) ofwel een "barrister" (advocaat) zal zijn. Indien de partijen het niet eens kunnen worden over hun keuze van arbiter, kan de Ierse Orde van Advocaten worden verzocht een arbiter voor te dragen met passende ervaring in verzekeringsrecht. De arbitrage zal bindend zijn en worden uitgevoerd overeenkomstig de Arbitragewet 2010. De kosten van de arbitrage worden door de arbiter vastgesteld. Indien de verzekeringsdekking online werd afgesloten, kunt u ook gebruikmaken van het platform voor Onlinegeschillenbeslechting (OGB) van de Europese Commissie via de volgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Deze procedure doet geen afbreuk aan uw recht om gerechtelijke stappen te ondernemen. Een folder met gedetailleerde uitleg over onze klachten-/beroepsprocedure kan worden aangevraagd.

5. HOE WORDT DE AGENT BETAALD VOOR DE DIENSTEN DIE HIJ/ZIJ VERLEENT?

De Agent houdt de vergoedingen die van u zijn geïnd voor uw verzekeringsproduct op een aparte rekening. Hij/zij behoudt de commissies als vergoeding en betaalt de Verzekeraar in uw naam. U bent verzekerd door de Verzekeraar vanaf het moment dat de agent uw honoraria heeft geïnd en u van de agent een bevestiging van uw dekking heeft ontvangen.

6. UW HERROEPINGSRECHTEN

Herroepingsrecht

U hebt het recht om uw verzekering binnen 14 dagen zonder opgave van redenen op te zeggen („Bedenktijd”). De Bedenktijd begint met de kennisgeving aan u van het sluiten van de dekking, maar niet voordat u deze hebt ontvangen:

- Deze informatie over uw recht om uw verzekeringsdekking op te zeggen;
- Het eCertificaat met inbegrip van de polisvoorwaarden; en
- De regels voor het bepalen van de premie die u moet betalen, indien deze niet in de aanvraag is gespecificeerd, en voor eventuele geplande wijzigingen van de premie (indien van toepassing).

Uw verzoek tot terugtrekking moet schriftelijk (via de onderstaande contactgegevens) aan de Agent worden meegedeeld via het onlineportaal, e-mail of brief zoals bedoeld in artikel 12, en zal worden ingewilligd als het binnen de bedenktijd wordt verzonden.

Online portaal	https://nl.careplus.co
E-mail	contact.nl@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8-10 1010 Wenen, Oostenrijk

Gevolgen van de herroeping van de overeenkomst

Na opzegging van uw verzekeringsdekking eindigen uw toekomstige verplichtingen uit hoofde van dit contract.

De Agent zal u uw volledige premie terugbetalen, tenzij u reeds een schadeclaim hebt ingediend, in welk geval hij van de terugbetaling een bedrag kan aftrekken dat gelijk is aan de premie die verschuldigd is voor de periode gedurende welke uw dekking van kracht was. Raadpleeg het eCertificaat voor details over de te betalen premie. Indien u tijdens een aangeboden promotieperiode geen premie hebt betaald, is er geen terugbetaling verschuldigd.

8. EIGEN RISICO

Het te betalen eigen risico met betrekking tot een Claim zal worden vermeld op uw eCertificaat. Het kan worden berekend aan de hand van de volgende tabel:

SMARTPHONE

Band	Apparaattype en -serie	Reparatie	Vervanging/Diefstal	
1	Non-Flagship	Basic A-serie	€ 35	€ 65
2		Premium A-serie & S-serie FE	€ 45	€ 80
3	Flagship	S-serie	€ 59	€ 99
4		Flip-serie	€ 109	€ 189
5	Fold	Fold-serie	€ 139	€ 239

* De bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op standaardprijzen

TABLET

Band	Apparaattype en -serie	Reparatie	Vervanging/Diefstal	
1	Non-Flagship	Tab A-serie	€ 25	€ 50
2		Tab S-serie	€ 35	€ 65
3	Flagship	Premium S-serie	€ 59	€ 99

* De bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op standaardprijzen

WEARABLE

Band	Apparaattype en -serie	Reparatie	Vervanging/Diefstal
1	Watch basic	€ 25	€ 50
2	Watch classic & premium	€ 35	€ 65

* De bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op standaardprijzen

BOLTTECH PRIVACYVERKLARING

Algemene informatie over persoonsgegevens

Deze Privacyverklaring wordt verstrekt door Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, ("Bolttech"), met statutaire zetel te Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, en ondernemingsnummer 531434x, en geregistreerd in Wenen onder GISA-nummer 32620474, een verzekeringsagent van Amtrust International Underwriters DAC. Het betreft de verwerking van persoonsgegevens die door Bolttech worden verzameld en verwerkt in het kader van de verlening van verzekeringsdiensten aan u in verband met mobiele toestellen die u hebt aangeschaft bij Samsung Electronics Benelux B.V. ("Samsung").

De bescherming van uw persoonsgegevens is voor ons zeer belangrijk en wij willen hierover graag open met u spreken.

Wij houden ons strikt aan de vereisten van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("GDPR") en de Nederlandse nationale regelgeving inzake gegevensbescherming, zoals in het bijzonder Uitvoeringswet AVG en de Wet bescherming persoonsgegevens. Om uw gegevens te beschermen tegen toegang en misbruik door onbevoegden, gebruiken wij altijd passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen, met name door middel van speciale logische en fysieke toegangsregelingen. In deze privacyverklaring leest u welke persoonsgegevens wij van u verwerken en hoe u te allen tijde kunt bepalen hoe er met uw persoonsgegevens wordt omgegaan.

Welke persoonsgegevens van u verzamelen en verwerken wij?

Wanneer u uw verzekeringsdekking koopt, zullen wij de volgende gegevens over u verzamelen en verwerken:

Persoonlijke gegevens	Titel, naam, volledig adres, e-mailadres en telefoonnummer, geboortedatum, details over uw mobiele toestellen en hun merk, model, prijs en IMEI-nummers.
Identificatiegegevens	Identificatienummers uitgegeven door agent-schappen of overheidsinstanties; bijvoorbeeld softi-nummer, paspoortnummer, identiteitskaartnummer, fiscale code, rijbewijsnummer.
Gegevens met betrekking tot het beheer van uw verzekeringsdekking	Informatie en gegevens die u over uw verzekeringsclaims vermeldt, met inbegrip van rapporten of informatie die ter ondersteuning van uw claim wordt gevraagd.

Doel van en rechtsgrondslag voor de verwerking

Met uitzondering van marketinggegevens, profilering en bijzondere categorieën van gegevens, worden uw gegevens door ons verwerkt, zonder dat wij uw uitdrukkelijke toestemming nodig hebben, om de verzekeringsdiensten te verlenen. De gegevens zullen met name worden verwerkt:

- om de door u gevraagde verzekeringsdiensten uit te voeren (met inbegrip van het invullen van aanvragen en het innen van premies en aftrekposten);
- om te reageren op uw verzoeken, klachten en kennisgevingen en om claims te behandelen;
- om uw feedback over de geleverde diensten te verzamelen en te beheren;
- om ons te helpen fraude, witwassen van geld, terrorisme en andere misdrijven te voorkomen door na te gaan wat wij over u weten;
- om in het algemeen te voldoen aan wettelijke, reglementaire, boekhoudkundige en fiscale verplichtingen.

Overdracht van de gegevens

De door u verstrekte gegevens worden niet doorgegeven aan derden, met

uitzondering van de onafhankelijke verantwoordelijken voor de verwerking van gegevens die tot de volgende categorieën behoren:

- Uw verzekeringsmaatschappij, Amtrust International Underwriters DAC (“**Verzekeraar**”), met als doel u te voorzien van uw verzekeringsuitkeringen;
- Overheidsorganen of overheidsinstanties indien de wet dit vereist of om het plegen van misdrijven of strafbare feiten te voorkomen of te bestrijden; en
- Samsung om inzicht te krijgen in uw voorkeuren.

De door u verstrekte gegevens kunnen ook worden meegedeeld aan de volgende categorieën subjecten, die als gegevensverwerkers zullen optreden op grond van specifieke contractuele overeenkomsten die van kracht zijn:

- De beheerder van uw verzekeringsclaims onder uw verzekeringsdekking, Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (“Beheerder”), die deze activiteiten namens de Verzekeraar zal uitvoeren;
- Andere bedrijven waarmee de Beheerder overeenkomsten en/of samenwerkingsverbanden heeft gesloten of zal sluiten voor het beheer van de uitkeringen van uw verzekering, inclusief reparaties en vervangingen van uw verzekerde mobiele apparaten

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook delen met andere bedrijven in de bolttech Group die ondersteunende diensten aan ons verlenen en voor rapportagedoeleinden.

Verwerking binnen/buiten de EU

In het kader van het nastreven van de hierboven opgesomde doeleinden zullen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan andere landen, met name voor IT-diensten en bedrijfsrapportagedoeleinden. Wanneer wij gegevens overdragen of delen met anderen buiten de Europese Economische Ruimte, zullen wij ervoor zorgen dat de personen of bedrijven die uw persoonsgegevens ontvangen, ermee instemmen deze te beschermen tegen oneigenlijk gebruik of bekendmaking in overeenstemming met de gegevensbeschermingswetgeving en de passende voorzorgsmaatregelen zullen nemen overeenkomstig de GDPR.

Bewaringstermijn

Ons beleid inzake gegevensbewaring voldoet aan alle toepasselijke wetgeving en privacyregelgeving waaraan wij onderworpen zijn. Daarin zijn de termijnen bepaald gedurende dewelke wij alle verschillende soorten gegevens die wij bewaren, mogen bewaren en die periodiek worden herzien.

Wij vernietigen gegevens veilig volgens de termijnen die in ons beleid zijn vastgesteld.

Wanneer wij gegevens blijven gebruiken voor statistische en onderzoeksdoeleinden, zorgen wij ervoor dat de gegevens worden geanonimiseerd, zodat u er niet door of mee kunt worden geïdentificeerd.

U heeft deze rechten

U hebt het recht om te allen tijde kosteloos informatie te ontvangen over de gegevens die over uw persoon zijn opgeslagen, de herkomst en de ontvangers van die gegevens, alsmede over het doel van de gegevensverwerking. U hebt ook het recht op gegevensoverdraagbaarheid, beperking, correctie, verzet en, na het verstrijken van de wettelijke termijnen, het wissen van uw gegevens. Stuur ons een e-mail naar privacy@bolttech.eu.

Mocht er ooit aanleiding zijn tot klachten over de verwerking van uw gegevens, dan kunt u ook te allen tijde contact opnemen met het College Bescherming Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>.

Hoge veiligheidsnormen voor gegevens

Wij beschermen de op onze servers opgeslagen gegevens volgens de huidige stand van de techniek. Mocht er ondanks de hoge veiligheidseisen toch een verlies van gegevens of een inbreuk op de gegevensbescherming optreden, dan zijn er speciale maatregelen om ervoor te zorgen dat technische en/of manuele zwakke punten onmiddellijk worden opgespoord en dat fouten zo snel mogelijk worden gecorrigeerd. Afhankelijk van de ernst ervan worden de betrokken personen en de gegevensbeschermings- of regelgevingsautoriteit op de hoogte gebracht. In voorkomend geval gebruiken wij encryptie of andere veiligheidsmaatregelen die wij geschikt achten om uw persoonsgegevens te beschermen. Wij evalueren onze beveiligingsprocedures ook regelmatig om na te gaan of nieuwe technologie en bijgewerkte methoden geschikt zijn, maar ondanks onze redelijke inspanningen is geen enkele beveiligingsmaatregel ooit perfect of ondoordringbaar.