

## Termenii și Condițiile privind Polița Samsung Care+

„Samsung Care+” este o poliță de asigurare care acoperă riscul de Daune accidentale privind dispozitivul Dvs. mobil Samsung și Accesoriile din cutie („Produsul asigurat”) și este subscrisă de AWP P&C S.A., Sucursala din Olanda, cu denumirea comercială Allianz Global Assistance Europe („Noi” / „Pe noi”, „Nostru/Noștri/Noastră/Noastre”). Am mandatat compania Samsung în scopuri administrative și de asistență legate de Samsung Care+, inclusiv pentru gestionarea cererilor de despăgubire și a solicitărilor din cadrul Samsung Care+ (consultați *inter alia* Clauza 6. „Cum se face o cerere de despăgubire”).

Acceptăm să asigurăm Produsul Dvs. conform Termenilor și Condițiilor privind Polița. Dacă Produsul asigurat nu funcționează și nu a suferit un accident, este posibil să fie defect și poate fi acoperit de garanția limitată de doi ani Samsung sau Dvs. aveți drepturi legale conform legii protecției consumatorilor.

Este important de menționat că Samsung Care+ nu acoperă daunele cosmetice care nu afectează funcționarea Produsului asigurat, cum ar fi zgârieturi, urme de lovituri, decolorări, mici crăpături etc. Trebuie să luați toate măsurile de precauție rezonabile pentru a preveni deteriorarea Produsului asigurat.

Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și a gestiona toate întrebările mai eficient, în cazul în care nu ați înregistrat numărul IMEI al Produsului asigurat, îl puteți înregistra conectându-vă la următorul site:

<http://eu.mobilecare.svc.samsung.com/registdevice>

Pentru a vă ajuta să înțelegeți asigurarea Samsung Care+ și modul în care este aplicată, vă recomandăm să citiți cu atenție și să rețineți informațiile din acest document conținând Termenii și Condițiile privind Polița, care specifică aspectele acoperite de Samsung Care+, modul în care puteți face o cerere de despăgubire și modul în care contractul dintre Dvs. și Noi poate fi modificat și/sau terminat. Dacă aveți orice fel de întrebări, contactați-ne pe site-ul Dvs. local Samsung:

Când achiziționați Samsung Care+, vom emite o Poliță de asigurare. Polița de asigurare specifică cine este acoperit, care Produs asigurat este acoperit, ce tip de acoperire aveți și când începe și se termină perioada asigurată.

Dispozițiile din Polița de asigurare, prevalează față de prevederile din Termenii și Condițiile privind Polița Samsung Care+.

Este posibil să treacă o perioadă de 24 de ore de la achiziționarea de către Dvs. a asigurării Samsung Care+ și până la primirea Poliței., prin orice formă de transmitere la distanță a Poliței.

Termenii și Condițiile și Polița de asigurare constituie Contractul de asigurare dintre Dvs. și Noi.

## Rezumatul asigurării Samsung Care+

Polița de asigurare vă oferă detalii privind asigurarea Dvs. Iată un rezumat al asigurării Samsung Care+:

	Rezumat privind acoperirea
Daune accidentale (inclusiv deteriorarea ecranului și alte daune)	Acoperire asigurată
Accesoriile din cutie	Acoperire asigurată
Lungimea capacului	1 an sau 2 ani conform opțiunii selectate, așa cum se arată pe certificatul de asigurare
Limita cererilor de despăgubire	Opțiune de 1 an: 1 creanță în perioada de asigurare de 12 luni Opțiune de 2 ani: 2 daune în perioada de asigurare de 24 de luni
Acoperire pe plan mondial *	Acoperire asigurată *
Perioada de reflecție	14 zile calendaristice

\* Produsul asigurat este acoperit de asigurare atunci când vă aflați în excursii în străinătate, pe o perioadă de maximum 60 de zile. Vom soluționa în service cererea Dvs. de despăgubire la revenirea în România.

Deductibil aplicabil în funcție de prima plătită:

SMARTPHONES			
Prima			Franșiză **
2 ani		1 an	
699 RON	35 RON / lună	329 RON	279 RON
419 RON	25 RON / lună	229 RON	209 RON
369 RON	20 RON / lună	189 RON	169 RON
279 RON	17 RON / lună	139 RON	119 RON



\*\* Franșiza va fi colectată de către Centrul de service autorizat de Samsung în România și va fi colectată pentru fiecare cerere de despăgubire validă.

În cazul în care nu ați achiziționat asigurarea Samsung Care+ în același timp cu Produsul asigurat, puteți beneficia de o perioadă de 30 de zile de la data achiziției Produsului asigurat pentru a achiziționa asigurarea Samsung Care+. În acest caz trebuie să accesați direct platforma Allianz, disponibilă prin <https://samsung.com/ro/services/mobile-care>. Rețineți că Produsul Dvs. asigurat trebuie să fie eligibil pentru Samsung Care+ (de exemplu, consultați Clauza 1. „Condiții generale de valabilitate” și Clauza 3. „Excluderi generale”).

Când trimiteti companiei Samsung o cerere de despăgubire, Samsung, la discreția sa, va repara sau va înlocui Produsul asigurat. Pot fi utilizate piese de schimb originale sau originale recondiționate. Piese și materialele deteriorate înlocuite de Samsung și dispozitivele Nerentabile reparate care au fost înlocuite de Samsung vor deveni proprietatea Noastră.

Dacă acceptăm cererea Dvs. De despăgubire și Produsul asigurat este nerentabil de reparat, Samsung îl va înlocui. Produsul înlocuit va fi ca nou (recondiționat) și va fi același model sau cel mai apropiat model de Produsul asigurat care este disponibil pe piață în momentul cererii Dvs. de despăgubire (nu poate fi garantată aceeași culoare). Dispozitivul înlocuit va beneficia de perioada rămasă din asigurarea Dvs. Samsung Care+ a Produsului asigurat original. Drepturile Dvs. legale și orice alt fel de drepturi pe care le-ați putea avea în virtutea garanțiilor din partea Samsung nu sunt afectate de către Samsung Care+.

Obligația noastră de a repara sau înlocui Produsul asigurat în cadrul Samsung Care + este supusă Limitării creanțelor prezentată în tabelul „Rezumatul acoperirii”.

## 1. Condițiile generale de valabilitate

- 1.1** Asigurarea Samsung Care+ este valabilă pentru persoanele în vârstă de minimum 18 ani și a căror Țară de reședință este România. Rețineți că pe durata perioadei asigurate conform Poliței Dvs., România trebuie să rămână Țara Dvs. de reședință pentru ca Polița să fie valabilă.
- 1.2** Asigurarea Samsung Care+ este valabilă numai pentru Produsele asigurate care au fost comercializate de importatorul oficial Samsung în România (CE inscripție). Pentru a verifica acest aspect puteți contacta Samsung la datele de contact sau verificați pe cutia produsului prezența etichetei de importator Samsung Electronics România.
- 1.3** Asigurarea Samsung Care+ este valabilă numai pentru dispozitivele mobile Samsung noi; nu acoperă dispozitivele mobile Samsung achiziționate la mâna a doua (second-hand).
- 1.4** Asigurarea Samsung Care+ este valabilă numai pentru dispozitivele mobile achiziționate de către Dvs. pentru uz personal. Nu este valabilă pentru dispozitivele mobile pe care Dvs. le utilizați în scopuri de afaceri sau pentru angajații unei companii ori care vă sunt furnizate în acest sens.
- 1.5** Chiar și după achiziționarea asigurării Samsung Care+, Polița Dvs. își poate pierde valabilitatea dacă:
- a) V-am informat anterior că nu (mai) dorim să vă oferim asigurare. În acest caz, vă vom returna orice Primă plătită de Dvs. (consultați Clauza 4. „Anularea”);
  - b) Nu ați plătit la timp Prima datorată (consultați Clauza 5. „Plata”);
  - c) Ați făcut declarații false (consultați Clauza 6. „Cum se face o cerere de despăgubire”).

## 2. Definiții

Unele dintre cuvintele și expresiile din acest document cu Termenii și condițiile privind Polița au sensuri specifice. Acestea sunt explicate mai jos și au același sens oriunde apar începând cu majusculă.

Termen	Definiție
Dauă accidentală / Deteriorat accidental	Într-un anumit moment și loc, Produsul Dvs. asigurat încetează să mai funcționeze normal, iar posibilitatea de a-l utiliza și siguranța acestuia sunt afectate din cauza unor erori de manipulare, lichide sau evenimente externe care sunt neprevăzute și neintenționate. Printre acestea se numără:

Termen	Definiție
	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Deteriorarea ecranului</u>: deteriorările fizice, cum ar fi crăparea sau spargerea ecranului, care afectează funcționarea Produsului asigurat și care sunt limitate la piesele necesare pentru repararea sticlei crăpate sau sparte de pe ecran sau de pe partea din spate, cum ar fi un ecran din sticlă sau plastic, un ecran LCD și senzorii fixați pe ecran.</li> <li><u>Alte daune</u>: daunele provocate de lichide prin scurgeri neintenționate în Produsul asigurat sau pe acesta, precum și orice fel de daune fizice care pot apărea în afară de deteriorarea ecranului și care împiedică accesul la software-ul dispozitivului mobil sau încărcarea bateriei.</li> </ul>
Nerentabil de reparat	reprezintă starea unui Produs asigurat în care se estimează că costul reparației va fi semnificativ mai mare decât valoarea înlocuirii Produsului asigurat.
Polițade asigurare	reprezintă documentul care specifică cine este deținatorul asigurării, care Produs asigurat este acoperit, ce tip de acoperire are și când începe și se termină asigurarea.
Perioadă de reflecție	reprezintă perioada în care vă puteți răzgândi și puteți anula Polița primind înapoi întreaga Primă colectată până la momentul respectiv, cu condiția să nu fi făcut și să nu faceți în viitor nicio cerere de despăgubire validă.
Franșiză	reprezintă suma prestabilită pe care trebuie să o plătiți pentru fiecare cerere de despăgubire validă pe care o faceți în cadrul acestei Polițe.
Accesoriile din cutie	reprezintă căștile, încărcătorul bateriei și cablul USB care sunt incluse în cutia Produsului asigurat.
Produs asigurat	reprezintă dispozitivul mobil fabricat de Samsung (inclusiv Accesoriile din cutie) pe care am acceptat să îl asigurăm, indicat în Polița de asigurare.
Parte	înseamnă Dvs. sau Noi.
Perioadă de asigurare	reprezintă durata Poliței, care începe de la Data de început a Poliței și expiră la Data de expirare a Poliței, fiind supusă Termenilor și condițiilor privind Polița.
Data de expirare a Poliței	reprezintă data de sfârșit a contractului de asigurare pentru Produsul Dvs. asigurat, așa cum se indică în Polița de asigurare.
Data de început a Poliței	reprezintă data de la care Produsul Dvs. asigurat este asigurat de Noi, așa cum se indică în Polița I de asigurare.
Termenii și condițiile privind Polița	reprezintă termenii prevăzuți în acest document.
Primă	reprezintă suma plătită de Dvs., emisă de Partener ca plată integrală sau lunară până la sfârșitul perioadei de Asigurare, care include Taxa pe prima de asigurare la rata predominantă.
Samsung	reprezintă Samsung Electronics Romania S.R.L.
Centru de service autorizat de Samsung	reprezintă un centru de service terț, desemnat de Samsung și aprobat de către Noi pentru a vă oferi servicii în cadrul acestei Polițe.
Noi / Pe noi / Nostru/Noștri/Noastră/Noastre).	reprezintă AWP P&C S.A. – Sucursala Olanda, cu denumirea comercială Allianz Global Assistance Europe.
Dvs.	reprezintă titularul Poliței, numit în Polița de asigurare.

### **3. Excluderi**

Această Poliță nu acoperă:

3.1. Nicio cerere de despăgubire pentru un eveniment care a avut loc în afara Perioadei de asigurare.

3.2. Produsul Dvs. asigurat, în cazurile următoare:

- a) numărul de serie sau numărul IMEI al Produsului Dvs. asigurat este îndepărtat, șters sau modificat;
- b) orice deteriorare preexistentă care nu poate fi atribuită evenimentului pentru care se face cererea de despăgubire;
- c) în momentul achiziției Poliței, erați conștient de existența unei probleme pe baza căreia puteți cere o despăgubire;
- d) defecte de design, fabricație sau de alt tip, legate de siguranța Produsului asigurat;
- e) Produsul Dvs. asigurat a fost transformat, modificat sau reparat de o altă entitate decât un Centru de service autorizat de Samsung, inclusiv prin transformarea sau modificarea componentelor interne sau a sistemului de operare (cum ar fi deblocarea pentru a funcționa în altă regiune, dar fără a se limita la aceasta);
- f) defecțiune din cauza unor erori sau defecte privind materialele sau fabricația. Este posibil ca aceste defecte să fie acoperite de garanția Dvs. limitată de doi ani Samsung și/sau de drepturile Dvs. legale;
- g) defecte de aspect care nu afectează funcționarea Produsului asigurat, cum ar fi zgârieturi, urme de lovituri, decolorări sau mici crăpături;
- h) daune care apar în mod natural și inevitabil în urma uzurii normale;
- i) Produsul Dvs. asigurat nu este instalat și utilizat în conformitate cu instrucțiunile Samsung;
- j) defecțiune electrică sau mecanică a Produsului asigurat;
- k) reparații efectuate fără autorizație din partea Noastră;
- l) instalarea sau reînlocuirea de conținuturi cum ar fi date, muzică, fotografii, aplicații sau software pe Produsul asigurat înlocuitor, cu excepția cazurilor în care acest lucru este specificat expres ca beneficiu; și
- m) Produsul asigurat nu a fost importat și distribuit de Samsung Electronics România SRL.

3.3. Daunele și cheltuielile care rezultă direct sau indirect din următoarele evenimente sau circumstanțe nu sunt acoperite de această Poliță:

- a) utilizări incorecte, inclusiv daune provocate intenționat și utilizarea Produsului asigurat într-un scop pentru care nu a fost conceput inițial;
- b) cheltuieli pentru curățare, service și întreținere sau logistică de rutină, în cazul cărora nu se descoperă niciun defect pentru care ați putea fi răspunzător;
- c) neglijență gravă care duce la o cerere de despăgubire. O nerespectare conștientă și voluntară a necesității de a da dovadă de grijă rezonabilă în utilizare, din partea Dvs. sau a altui utilizator al Produsului asigurat;
- d) acționați în mod ilegal sau încălcați interdicții sau reglementări guvernamentale;
- e) lipsa unor măsuri de precauție rezonabile pentru a împiedica deteriorarea Produsului asigurat;
- f) furtul sau pierderea dispozitivului.

3.4. Excluderi generale:

- a) pierderea utilizării sau prejudiciu indirect de orice fel rezultat prin pierdere;
- b) această Poliță nu acoperă nicio daună provocată de evenimente externe, cum ar fi incendii, inundații, fulgere și explozii; și
- c) daune care au fost provocate sau cauzate de impulsuri electromagnetice, indiferent dacă acestea au fost create de om sau au apărut în mod natural, reacții nucleare sau contaminări utilizând arme nucleare sau

radioactivitate, infiltrații, poluări sau contaminări ori daune provocate de războaie, invazii, revoluții sau catastrofe naturale, dar fără limitare la acestea.

#### **4. Începerea și Incetarea**

Polița va intra în vigoare la ora 00:00 a Datei de Începere a Poliței și va expira la ora 23:59 a Datei de expirare a Poliței, cu excepția cazului în care este anulată în conformitate cu termenii privind Polița.

##### **4.1. Cum puteți anula Polița?**

###### **4.1.1. Pe durata Perioadei de reflecție:**

Aveți 14 zile calendaristice de la Data de început a Poliței pentru a anula Polița Dvs. și a primi înapoi întreaga sumă colectată (cu condiția să nu fi fost făcută și să nu fie făcută în viitor nicio cerere de despăgubire validă

###### **4.1.2. După Perioada de reflecție:**

Puteți inceta Contractul Dvs. de asigurare în orice moment din Perioada de asigurare, pe baza condițiilor specificate mai jos:

Vi se va returna orice Primă plătită în avans pentru perioada de după data la care Samsung a primit instrucțiunile Dvs. de anulare, calculată proporțional, cu condiția să nu fi făcut și să nu faceți în viitor nicio cerere de despăgubire în Perioada de asigurare. Nu vă vom percepe taxe sau onorarii suplimentare dacă decideți să anulați. Suma de returnat datorată va fi creditată pe cardul Dvs. de debit sau de credit pe care l-ați utilizat pentru a achiziționa această Poliță, în termen de 30 de zile. Dacă acest lucru nu este posibil, vă vom returna suma prin transfer bancar.

În cazul în care ați ales să plătiți Prima sub formă de rate lunare, anularea va intra în vigoare în luna următoare, în aceeași zi a lunii ca ziua de început a contractului; de exemplu, dacă rata Dvs. lunară a început în ziua de 3 a lunii, iar Noi primim notificarea Dvs. de anulare în ziua de 15 a lunii, anularea va intra în vigoare în ziua de 3 a lunii următoare, cu condiția să nu fi făcut și să nu faceți în viitor cereri de despăgubire în Perioada de asigurare. În acest caz, rata lunară nu va fi restituită.

Dacă doriți să anulați, contactați compania Samsung la numărul \*8000 (apel tarifat în rețea) sau (080087267864) - apel GRATUIT de luni până vineri, între orele 09:00 - 18:00 sau prin intermediul site-ului ([www.samsung.com/ro/support](http://www.samsung.com/ro/support)).

###### **4.1.3. Dacă ați făcut o cerere de despăgubire pe durata Perioadei de reflecție sau după aceea:**

Dacă faceți o cerere de despăgubire valabilă, veți avea totuși dreptul de a anula Polița; în acest caz, vom deduce valoarea beneficiului pe care l-ați primit deja din suma de returnat datorată. Rețineți că, în general, în aceste cazuri nu mai există nicio sumă de returnat.

###### **4.1.4. Când intervin schimbări sau se fac schimbări asupra Contractului de asigurare:**

Este posibil să revizuim și să modificăm Prima lunară sau anuală, Franșizele și/sau acest document conținând Termenii și condițiile privind Polița, în orice moment, pentru a respecta anumite reglementări. Veți fi notificat prin e-mail cu minimum 30 de zile în avans cu privire la modificările propuse. Dacă nu sunteți de acord cu amendamentul, puteți anula Polița în termen de 30 de zile după ce ați fost informat cu privire la modificare. Puteți fi eligibil să beneficiați de o returnare, conform prevederilor din secțiunea 4.1.2.

#### **4.2. Când va înceta Polița?**

4.2.1. Dacă nicio Parte nu a anulat Polița, Contractul de asigurare va înceta în oricare din următoarele situații:

- i) 12 sau 24 de luni de la data de începere a politicii, în funcție de opțiunea selectată.
- ii) Dacă ați atins numărul limită de cereri de despăgubire, caz în care nu vi se datorează nicio sumă de returnat:
  - a. Dacă ați achiziționat Polița în rate lunare, aveți următoarele opțiuni:
    - i. Să continuați cu următoarea rată rămasă până la Data de expirare a Poliței; sau
    - ii. Să plătiți integral soldul Primei.

#### **4.3. Poate fi reînnoită Polița?**

4.3.1. Polița pentru Produsul asigurat nu poate fi reînnoită.

#### **4.4. Când poate fi anulată Polița?**

4.4.1. Putem anula această Poliță, iar Dvs. nu veți mai putea face cereri de despăgubire și nu veți avea dreptul de a vi se returna Prima în cazul în care motivul anulării este neplata Primei sau o încălcare a Termenilor și condițiilor privind Polița, cum ar fi:

- ne-ați indus în eroare prin lipsă de onestitate sau prin informații incomplete când ați contractat Polița;
- ați denaturat sau nu ați dezvăluit anumite lucruri în mod intenționat; sau
- ați comis o fraudă, ne-ați înșelat sau ne-ați indus în eroare.

În cazul în care decidem să anulăm Polița Dvs., vă vom notifica în scris.

#### **4.5. Poate Polița să fie transferată altei persoane?**

4.5.1. Dacă ați ales să plătiți Prima în avans în momentul achiziționării, puteți transfera această Poliță când transferați Produsul asigurat altei persoane în vârstă de cel puțin 18 ani, a cărei țară de reședință este România, cu condiția ca transferul să fie acceptat de Noi. Dacă Noi acceptăm noul titular al Poliței, acesta va fi acoperit pe durata rămasă din Perioada de asigurare.

4.5.2. Dacă ați ales să plătiți Prima sub formă de rate lunare, nu veți avea dreptul de a transfera această Poliță. În cazul în care transferați Produsul asigurat altei persoane, aveți dreptul de a cere anularea Poliței, conform prevederilor din secțiunea 4.1.

4.5.3. Trebuie să notificați compania Samsung cu privire la transfer, în numele Nostru, cât mai curând posibil, contactând compania Samsung prin intermediul canalelor de comunicare descrise în secțiunea 6.1.1. Când notificați compania Samsung privind transferul Poliței, trebuie să specificați numărul IMEI al Produsului asigurat, precum și numele, adresa și adresa e-mail a noului titular. Trebuie să furnizați noului titular acest document cu Termenii și condițiile privind Polița, împreună cu dovada achiziționării Produsului asigurat și să îl notificați cu privire la numărul de cereri de despăgubire pe care le-ați făcut, dacă a fost cazul.

4.5.4. Trebuie să îl rugați pe noul titular să contacteze compania Samsung pentru a-și oferi consimțământul explicit și pentru a accepta acest transfer, împreună cu Termenii și condițiile privind Polița, pentru ca transferul Poliței Dvs. Samsung Care+ să poată fi finalizat.

#### **4.6. Poate Polița să fie transferată unui telefon nou?**

4.6.1. Această Poliță nu poate fi transferată unui nou telefon achiziționat. Puteți alege să anulați Polița și să utilizați suma returnată pentru a plăti o nouă poliță Samsung Care+ pentru noul Dvs. dispozitiv mobil Samsung, cu condiția ca noul dispozitiv mobil Samsung să fie eligibil pentru acoperire conform prevederilor Samsung Care+.

## **5. Plata**

5.1. Este necesar să plătiți Prima. Prima se plătește fie în avans în momentul achiziționării Poliței, fie sub formă de rate lunare.

5.2. În cazul în care plătiți Prima în avans :

5.2.1. Pentru a putea fi acoperit, Prima trebuie plătită în momentul încheierii poliței.

5.2.2. Trebuie să vă asigurați că Prima este plătită la timp, adică după cel mult treizeci de zile după ce devine exigibilă, pentru că altfel nu veți fi acoperit. În cazul în care suntem obligați să colectăm Prima prin mijloace legale sau printr-o altă procedură externă, cheltuielile suplimentare vor fi în sarcina Dvs.

5.3. În cazul în care plătiți Prima sub formă de rate lunare:

5.3.1. Pentru a putea fi acoperit, prima rată a Primei trebuie plătită în momentul încheierii poliței.

5.3.2. Trebuie să vă asigurați că ratele ulterioare ale Primei sunt plătite la timp, adică după cel mult treizeci de zile după ce devin exigibile; în caz contrar, nu veți mai fi acoperit după cincisprezece zile de la momentul în care v-am trimis o înștiințare de plată și vă vom anula Polița. În cazul în care suntem obligați să colectăm Prima prin mijloace legale sau printr-o altă procedură externă, cheltuielile suplimentare vor fi în sarcina Dvs.

5.3.3. Dacă nu ați reușit să plătiți o rată la timp, trebuie să plătiți Prima, iar în cele din urmă taxele administrative și taxele agenției de recuperare a datoriilor, cât mai curând posibil. După ce primim suma respectivă, Polița Dvs. va redeveni activă. Acest lucru nu are efect retroactiv; cu alte cuvinte, nu sunteți asigurat în perioada interimară.

5.3.4. Puteți alege să plătiți Prima prin debit direct de la o instituție financiară la care aveți deschis contul Dvs. Dacă alegeți această opțiune, instituția financiară poate respinge plata prin debit direct din cauza lipsei de fonduri în contul Dvs. În acest caz, vă putem debita toate costurile directe și indirecte pe care le suportăm în urma respingerii plății.



## **6. Cum se face o cerere de despăgubire**

Știm că cererile de despăgubire pot fi foarte diferite. Vom analiza cu atenție fiecare situație înainte de a lua o decizie.

### **6.1. Cum puteți contacta compania Samsung:**

6.1.1. Puteți contacta compania Samsung prin următoarele mijloace:

- i) La numărul \*8000 (apel tarifat în rețea) sau (080087267864) - apel GRATUIT de luni până vineri, între orele 09:00 - 18:00.
- ii) Site-ul Samsung, la: [www.samsung.com/ro/support](http://www.samsung.com/ro/support).

6.1.2. Când contactați compania Samsung, vă vom înștiința cu privire la informațiile de care avem nevoie din partea Dvs. pentru a putea face despăgubirea și cu privire la modul în care va fi procesată cererea Dvs. de despăgubire. Vă vom solicita cel puțin următoarele informații și documente:

- iii) Dovada că Produsul Dvs. asigurat este asigurat de Noi (cum ar fi numărul Poliței Dvs. de asigurare și numărul IMEI);
- iv) O descriere a incidentului care a provocat Dauna accidentală a Produsului asigurat; și
- v) Este posibil să fie nevoie să furnizați o dovadă de achiziționare a Produsului asigurat.

### **6.2. Unde pot găsi aceste informații și documente?**

6.2.1. Numărul „Poliței de asigurare”:

Acesta se află pe Polița Dvs. de asigurare.

6.2.2. Numărul IMEI:

Puteți afla numărul IMEI al Produsului Dvs. asigurat introducând caracterele \*#06# de la tastatura Produsului asigurat sau din setările Produsului asigurat. Acesta poate fi specificat și în documentația pe care ați primit-o odată cu Produsul asigurat când l-ați achiziționat și s-ar putea să fie scris pe spatele Produsului asigurat. Îl puteți obține și de la furnizorul Dvs. de rețea.

6.2.3. Dovada de achiziționare a Produsului asigurat:

Aceasta poate fi o chitanță sau alte documente de la revânzătorul Dvs. Dacă nu aveți nicio dovadă de achiziționare, este posibil să refuzăm cererea Dvs. de despăgubire.

### **6.3. Cum se stabilesc și se acoperă Daunele accidentale?**

6.3.1. Vă vom anunța cât mai curând posibil dacă putem soluționa cererea Dvs. de despăgubire după ce Centrul de service autorizat de Samsung analizează cererea Dvs. de despăgubire. Pentru ca cererea Dvs. de despăgubire să fie eligibilă, trebuie să nu efectuați separat o reparație fără aprobarea Noastră.

- 6.3.2. Trebuie să trimiteți cererea Dvs. de despăgubire oferind toate detaliile și în mod onest. Acest lucru ne va permite să stabilim corect Dauna accidentală.
- 6.3.3. Trebuie să păstrați factura originală, chitanțele sau orice fel de documente legate de achiziționarea de către Dvs. a Produsului asigurat. Este posibil să vi le cerem ca dovadă a achiziționării.
- 6.3.4. Dacă o altă persoană este răspunzătoare pentru Dauna accidentală, avem dreptul de a recupera costurile pe care le-am suportat (de exemplu, pentru repararea sau înlocuirea dispozitivului) de la persoana respectivă.

#### **6.4. Ce solicităm din partea Dvs.?**

##### **6.4.1. Asigurarea accesului la Produsul asigurat:**

În cazul unei Daune accidentale, este important să contactați furnizorul Dvs. de rețea pentru a dezactiva toate funcțiile de securitate (de exemplu, modalități de blocare, coduri de identificare personale sau numere PIN), software, aplicații sau orice alt fel de modalități care ar putea împiedica accesul Nostru la Produsul Dvs. asigurat.

##### **6.4.2. Asigurarea faptului că veți contacta compania Samsung în timp util:**

Vă recomandăm să raportați Dauna accidentală cât mai repede posibil, astfel încât Produsul asigurat să poată fi reparat, iar Dauna accidentală să nu ducă la o deteriorare și mai mare a Produsului asigurat. Dacă există o întârziere nerezonabilă din momentul apariției Daunei accidentale până când ați notificat compania Samsung, este posibil să modificăm soluționarea cererii de despăgubire dacă obligațiile Noastre au crescut din cauza întârzierii.

##### **6.4.3. Trimiterea Produsului asigurat sau a unor informații:**

Vom menține activă cererea Dvs. de despăgubire timp de 60 de zile, pentru a vă permite să trimiteți Produsul asigurat companiei Samsung și/sau să oferiți toate informațiile suplimentare pe care Samsung le-a cerut de la Dvs. Dacă nu ați furnizat Produsul asigurat și/sau informațiile suplimentare companiei Samsung după 60 de zile, va trebui să înregistrați din nou cererea Dvs. de despăgubire, de la început.

##### **6.4.4. Crearea unei copii de rezervă a datelor:**

Toate Produsele asigurate care sunt trimise la reparat vor trece printr-o procedură de ștergere a tuturor datelor, înainte de orice acțiune a personalului Centrelor de service autorizate de Samsung, în scop de păstrare a confidențialității. Compania Samsung și/sau Centrele de service autorizate de Samsung nu vor fi răspunzătoare pentru pierderea de date, indiferent de modul în care a avut loc. Nici Centrele de service autorizate de Samsung, nici Noi nu ne asumăm răspunderea pentru cartela Dvs. SIM, pentru cartela de memorie sau pentru niciun alt mediu de stocare sau proprietate care vă aparține și pe care nu le-ați înlăturat din Produsul asigurat înainte de a-l trimite la reparat. Înainte de a trimite la reparat Produsul asigurat, sunteți răspunzător pentru gestionarea, efectuarea de copii de rezervă sau protejarea în alt mod a datelor din Produsul asigurat împotriva pierderii, deteriorării sau distrugerii.

#### **6.5. Oferirea de declarații adevărate și dezvăluirea tuturor informațiilor**

- 6.5.1. Trebuie să ne oferiți informații complete și precise când achiziționați Polița și când faceți o cerere de despăgubire. Putem să nu vă mai oferim ajutor sau să nu vă acoperim dacă ne furnizați informații incorecte

sau incomplete. Printre acestea se numără refuzul de a coopera în procesul de soluționare a cererii de despăgubire sau refuzul de a dezvălui informații sau schimbări importante.

6.5.2. Dacă Dvs. faceți sau cineva care acționează în numele Dvs. face o cerere de despăgubire care este falsă sau frauduloasă sub orice formă, sau susține o cerere de despăgubire utilizând declarații sau documente false sau frauduloase, veți pierde toate beneficiile și toate primele pe care le-ați plătit pentru Poliță. De asemenea, putem să recuperăm costurile oricăror cereri de despăgubire pe care le-am soluționat cu succes conform acestei Polițe și despre care descoperim ulterior că au fost frauduloase. Dacă ne furnizați în mod fraudulos informații, declarații sau documente false, putem înregistra acest lucru în bazele de date cu cereri de despăgubire și putem oferi aceste informații agențiilor de prevenire a fraudelor.

## **6.6. Asigurările multiple**

6.6.1. Dacă aveți dreptul să primiți o despăgubire conform unei alte polițe de asigurare, unei scheme publice sau unei alte obligații care rezultă dintr-o lege sau reglementare, trebuie să ne informați, iar Noi putem să refuzăm acoperirea. Cu toate acestea, vă vom acoperi în cazurile în care sunteți eligibil, conform acestei Polițe, pentru daune care nu sunt acoperite de cealaltă poliță de asigurare, schemă publică sau obligație legală care rezultă dintr-o lege sau reglementare.

6.6.2. Dacă furnizăm inițial o acoperire la cererea Dvs., ne veți atribui Nouă, dacă este posibil din punct de vedere legal, dreptul Dvs. de despăgubire în baza unei alte polițe de asigurare, scheme publice sau obligații legale care rezultă dintr-o lege sau reglementare.

6.6.3. Dacă aveți mai multe asigurări care vă acoperă pentru aceeași pierdere, trebuie să trimiteți o singură cerere de despăgubire unui singur asigurător și să oferiți detalii aceluia asigurător cu privire la toate celelalte asigurări. După aceea, asigurătorul respectiv va contacta orice altă entitate care ar fi asigurat evenimentul, pentru a contribui la costuri.

## **7. Adresarea unei întrebări sau reclamații**

7.1. Dacă doriți să adresați o întrebare sau o reclamație, contactați compania Samsung (care va răspunde la întrebarea sau reclamația Dvs. în numele Nostru). Pentru a lua legătura cu compania Samsung, trebuie doar să sunați la numărul \*8000 (apel tarifat în rețea) sau (080087267864) - apel GRATUIT de luni până vineri, între orele 09:00 - 18:00. De asemenea, puteți scrie la adresa: [serom.ro.contactus@samsung.com](mailto:serom.ro.contactus@samsung.com)

7.2. Samsung va face tot posibilul pentru a se asigura că întrebarea Dvs. va primi un răspuns rapid. Trebuie să specificați numele Dvs., numărul IMEI și numărul Poliței de asigurare, având în vedere că aceste informații vor ajuta compania Samsung să răspundă comentariilor Dvs. mai eficient.

7.3. Puteți cere sfaturi de la autoritatea locală de protecție a consumatorilor sau, dacă nu sunteți mulțumit de soluția oferită de Noi, adresați o reclamație autorității locale de supraveghere financiară. Detaliile de contact ale acesteia se află mai jos.

Autoritatea de Supraveghere Financiară

Splaiul Independenței, nr. 15, Sectorul 5, cod poștal 050092, București

Site: <https://asfromania.ro>

Telefon: 021.659.60.51 / 021.659.64.36

E-mail: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro)

## **8. Confidențialitatea și datele cu caracter personal**

Pentru a înțelege modul în care gestionăm datele personale, vă rugăm să citiți politica de confidențialitate: [https://stg-images.samsung.com/is/content/samsung/p5/ro/samsung-mobile-care/Allianz-privacy-policy-Romania\\_RO.pdf](https://stg-images.samsung.com/is/content/samsung/p5/ro/samsung-mobile-care/Allianz-privacy-policy-Romania_RO.pdf)

## **9. Sanctiunile internaționale**

Această Poliță nu poate oferi nicio acoperire și niciun beneficiu în cazul în care acea acoperire sau acel beneficiu ar încălca orice sancțiune, lege sau reglementare aplicabilă a Organizației Națiunilor Unite, a Uniunii Europene, a Statelor Unite ale Americii sau orice alt fel de sancțiuni, legi sau reglementări economice sau comerciale aplicabile. Refuzăm cererile de despăgubire din partea persoanelor, companiilor, guvernelor sau altor entități cărora acest drept le este interzis conform acordurilor sau sancțiunilor naționale sau internaționale.

## **10. Legea aplicabilă**

Cu excepția cazului în care s-a convenit altfel, se va aplica legea din România, iar toate comunicațiile și documentațiile cu privire la această Poliță vor fi în limba română. În cazul unui litigiu cu privire la Termenii și condițiile privind Polița, instanțele din România vor avea competență judiciară exclusivă.

## **11. Statutul de reglementare**

Această Poliță este subscrisă de către sucursala olandeză a societății AWP P&C S.A., cu sediul social în Saint-Ouen, Franța. De asemenea, ne desfășurăm activitatea sub denumirea comercială Allianz Global Assistance Europe.

Adresa noastră profesională este:

Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

Netherlands (Olanda)

Număr de telefon: (020) 561 87 11

Adresa noastră poștală este:

PO Box 9444

1006 AK Amsterdam

Netherlands (Olanda)

Număr de telefon: (020) 561 87 11

AWP P&C S.A. – Sucursala olandeză, cu denumirea comercială Allianz Global Assistance Europe, este un asigurător licențiat să își desfășoare activitatea în toate țările din Spațiul Economic European.

AWP P&C S.A. – Sucursala olandeză, cu numărul de identificare corporatistă 33094603, este înregistrată la autoritatea olandeză pentru piețele financiare (AFM – Authority for the Financial Markets) cu numărul 12000535 și este autorizată de L’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR – Autoritatea de supraveghere prudentială și de soluționare) din Franța, care este autoritatea de supraveghere competentă.

