



Samsung Care+

Samsung Care+ Forsikringsbetingelser

se.careplus.co

contact.se@careplus.co

+46 (0)8 501 638 86

öppet dygnet runt, stängt på allmänna helgdagar
standardavgifter för samtal gäller

När du köper denna försäkring får du ett välkomstmejl med ditt försäkringsbrev, dessa försäkringsvillkor och försäkringsproduktinformationen.

Dessa försäkringsvillkor beskriver vad som täcks och inte täcks samt övriga villkor. Du kan få ersättning enligt dessa försäkringsvillkor så länge du har en giltig försäkring.

Ditt försäkringsbrev innehåller information som är specifik för din försäkring, till exempel dina personuppgifter, försäkringspremie, självrisk och tidpunkt för när din försäkring börjar och slutar gälla. Försäkringsbrevet och dessa försäkringsvillkor utgör ditt avtal med försäkringsgivaren. Läs dem noggrant för att se hur denna försäkring fungerar. Om du inte följer villkoren kan ersättningen komma att sättas ned eller helt utebli.

Kontrollera att uppgifterna i försäkringsbrevet är korrekta och att försäkringen passar dig. Om så inte är fallet, om det finns fel i försäkringsbrevet, om du behöver göra ändringar eller har frågor, kontakta oss. Detta dokument och all vår information finns tillgänglig i stor textstorlek och ljudformat. Vi tillhandahåller gärna en kopia i punktskrift på begäran.

Referenser till:

"Enhet" avser din Galaxy-mobiltelefon, Galaxy Tab, Galaxy Watch, Galaxy Chromebook eller Galaxy Book.

"Tillverkarens garanti" innebär den standardgaranti som tillverkaren erbjuder för din Enhet. Kontrollera information om din Enhets garanti och dess giltighetstid på: samsung.com/se/support/warranty.

"Vi/oss/vår" avser Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH och Bolttech Device Protection (Ireland) Limited som administratörer och AmTrust International Underwriters DAC som försäkringsgivare för försäkringen.

Förmedlingen av försäkringar sköts av Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, skaderegleringen sköts av Bolttech Device Protection (Ireland) Limited och försäkringsgivaren är AmTrust International Underwriters DAC.

1. Vem är denna försäkring avsedd för?

Denna försäkring är för personer som har en Samsung-enhet som ännu inte är försäkrad. Den täcker kostnaden för reparation eller ersättning om enheten skadas, förloras, blir stulen eller går sönder efter att standardgarantin från tillverkaren har upphört. Du måste betala självriskavgiften för att fullborda varje godkänd anspråk. Detta framgår av ditt försäkringsbrev.

Du måste vara minst 18 år och ha sin vanliga vistelseort Sverige för att kunna köpa försäkringen, och Enheten måste vara helt ny och köpt direkt från Samsung eller en auktoriserad Samsung-återförsäljare. Du kan lägga till försäkringen inom 60 dagar efter att du aktiverat din Enhet för första gången. Din Enhet måste vara i gott skick utan skador när du köper denna försäkring.

Denna försäkring erbjuds under förutsättning att du tar hand om din Enhet. Om du tar risker med Enheten (som du inte skulle ta om din Enhet inte var försäkrad) kan ersättningen komma att sättas ned eller helt utebli. Du hittar mer information i avsnittet "Vad som INTE täcks av försäkringen".

Du kan inte överföra denna försäkring till någon annan person eller Enhet. Om vi byter ut en Enhet överförs dock försäkringen automatiskt till den nya Enheten.

Du måste informera oss om alla ändringar av personuppgifter som angivits i försäkringsbrevet. För att uppdatera dina betalningsuppgifter, logga in på ditt Samsung-konto på account.samsung.com.

2. Vad försäkringen täcker

Din försäkrade enhet är täckt var som helst i världen för

Olycksskador	Oavsiktlig skada är alla oavsiktliga och oväntade skador på Enheten som gör att den inte fungerar som den ska. Detta inkluderar skador orsakade av vätskor.
Förlängd Garanti	Om din enhet slutar fungera på grund av ett elektriskt eller mekaniskt fel, från slutet av tillverkarens standardgarantiperiod tills denna försäkring avbryts.
Batteribyte	Om enhetens batterikapacitet sjunker under 80 %, byter vi ut batteriet kostnadsfritt och utan självrisk.
Enhetsreparation	Du måste lämna in den försäkrade skadade eller defekta Enheten till oss, och om vi inte kan reparera den kommer vi att byta ut den. Alla reparationer och utbyten utförs av Samsung-certifierade reparationscenter. Detta innebär att alla reparationer utförs av Samsung-auktoriserade tekniker med äkta Samsung-delar.
Världsvid Reparation	Om din telefon är skadad utomlands kan du få den reparerad på ett av våra globala reparationscenter. Tjänsterna kanske dock inte är tillgängliga i vissa länder eller regioner och är inte tillgängliga där det är förbjudet enligt lag.
Enhetsbyte (Ersättningsenheter skickas endast till en adress i Sverige)	Ersättningsenheter kan komma från Samsungs certifierade renoverade lager (inte helt nya). Ersättningsenheter omfattas av den återstående perioden av: ▪ täckning enligt din Samsung Care+-försäkring från den ursprungliga försäkrade enheten, och ▪ din standard tillverkarens garanti från den ursprungliga försäkrade enheten, eller av en 90-dagars begränsad garanti (beroende på vilken period som är längst). Om vi inte kan ersätta din enhet med en enhet av samma märke, modell och specifikation kommer vi att kontakta dig för att erbjuda en alternativ Samsung-enhet med liknande specifikationer. Vi kan inte garantera att vi kan ersätta enheter med begränsad utgåva eller särskild färg.
Originala tillbehör i lådan	Om dina tillbehör skadas, förloras eller stjäls samtidigt som din Enhet ersätter vi dem. Om den ersättningsenhet vi tillhandahåller inte är kompatibel med dina ursprungliga tillbehör ersätter vi även dessa tillbehör. Om en lämplig ersättning inte finns tillgänglig kontaktar vi dig för att diskutera en alternativ lösning.

3. Vad som INTE täcks av försäkringen

Självrisk	Du måste betala en självrisk till oss för varje skada som ersätts enligt dessa villkor. Självrisken beror på modell och typ av Enhet. Ditt försäkringsbrev anger vilken självrisk som gäller för din försäkring. Vi tar inte ut självrisk vid ersättning för skadat batteri.
------------------	--

Skada till följd av att du inte har tagit hand om din Enhet	Du måste följa tillverkarens instruktioner om hur du använder enheten och du måste ta hand om din Enhet, till exempel: ▪ Inte medvetet lämnar den på en plats där den kan skadas. ▪ Om du måste lämna din enhet någonstans förväntar vi oss att du låser in den och, om möjligt, gömmer den. Om du inte kan låsa in den måste du lämna den hos någon du litar på eller gömma den på en säker plats. ▪ Inte kasta, tappa eller skada den medvetet. Om du medvetet tar en risk med din Enhet kan ersättningen komma att sättas ned eller helt utebli. Vi tar alltid hänsyn till omständigheterna när vi bedömer en skadeanmälan.
Kosmetiska skador och slitage	Försäkringen ersätter skador som medför att din Enhet inte fungerar normalt. Försäkringen ersätter inte skador som inte påverkar enhetens funktion, till exempel repor eller bucklor. Slitage är den oundvikliga försämringen av Enheten på grund av normal användning, till exempel nötta tangenter eller knappar.
Modifieringar	Om din enhet har modifierats på något sätt täcks inte modifieringarna. Modifieringar är allt som förändrar enhetens utseende eller funktion från de ursprungliga specifikationerna. Detta inkluderar bland annat programvaruförändringar och tillägg av ädelstenar eller ädelmetaller. Vi accepterar inte ersättningsanspråk avseende enheter där serienumret eller IMEI-numret har tagits bort, förstörts eller ändrats.
Innehållet i din Enhet	Försäkringen ersätter inte skador, förlust och stöld av bilder, programvara, nedladdningar, appar, musik och annat innehåll. Säkerhetskopiera ditt innehåll regelbundet Om någon data som lagras på enheten går förlorad eller används på ett bedrägligt sätt för att få tillgång till befintliga konton eller öppna nya konton, ersätts inte ekonomisk skada som uppkommit därigenom.
Andra förluster	Försäkringen täcker endast kostnader eller förluster som kan åtgärdas genom reparation eller utbyte av din enhet. Vi täcker till exempel inte förlorade intäkter eller missade möten.
Reparation och service av tredje part	Försäkringen ersätter inte kostnader för reparationer, service eller modifieringar av din enhet som utförs av någon annan aktör utan vårt godkännande.
Elektriska eller mekaniska fel	Försäkringen täcker inte fel som redan omfattas av din standardtillverkarens garanti eller någon lagstadgad säljargaranti. Kontakta din återförsäljare eller besök samsung.com/se/support/warranty eller kontakta Samsung för information om garantin.
Cyberattack	Försäkringen ersätter inte förlust, skada, ansvar eller kostnader som direkt eller indirekt orsakats av, bidragit till eller uppstått till följd av användning eller drift, i syfte att orsaka skada av annan dator, datorsystem, datorprogram, skadlig kod, datavirus eller process eller något annat elektroniskt system.

4. Hur du gör en skadeanmälan

Innan du påbörjar skadeanmälan, se till att du har enhetens IMEI-nummer/serienummer till hands och ett betalkort redo för att betala självrisken

Steg ett	Anmäl din skada hos oss så snart som möjligt efter att du upptäckt händelsen. ▪ Online (dygnet runt): se.careplus.co ▪ Telefon: +46 (0)8 501 638 86 (öppet dygnet runt, stängt på allmänna helgdagar)
Steg två	Ge oss all information vi begär för att kunna behandla din skadeanmälan. Detta kan inkludera polisanmälan om din enhet har stulits, dokument som visar när enheten senast användes eller handlingar för att kontrollera din identitet. Vi meddelar dig vad vi behöver, om något, under skadeanmälningsprocessen. Om du har problem med att få fram de dokument vi behöver, kontakta oss så kan vi vägleda dig.
Steg tre	När vi har meddelat dig att vi preliminärt har godkänt din skada betalar du självrisken med kredit- eller betalkort.
Steg fyra	Förbered dig för reparationen ▪ Säkerhetskopiera alla dina data. När vi reparerar din Enhet raderas all data och Enheten återställs till fabriksinställningarna. ▪ Ta bort SIM-kort, minneskort och tillbehör innan du skickar din Enhet till oss, eftersom dessa annars kan förstöras. ▪ Ta bort alla låssystem (t.ex. ansikts- eller fingeravtryckslås eller lösenord) samt "SmartThings Find" och ta bort ditt Google-konto från Enheten innan du skickar den till oss. Om vi inte kan reparera skador som täcks av försäkringen skickar vi en ersättningsenhet. Förbered dig för din ersättningsenhet (vid förlust- och stöldskador och när vi inte kan reparera din enhet) ▪ Beställa ett ersättnings-SIM-kort från ditt mobilnätverk om det behövs. ▪ Se till att någon är på plats för att ta emot din ersättningsenhet. När vi ersätter din Enhet blir den ursprungliga Enheten administratörens egendom och måste omedelbart överlämnas till oss.

5. Villkor för ersättningsanspråk

Reparationstjänster är tillgängliga inom Sverige. Om en skada inträffar utanför Sverige och du begär en reparationstjänst utomlands kan Samsung utvidga reparationstjänsterna till andra berättigade områden beroende på tillgänglighet.

Denna försäkring gäller standardgarantin från tillverkarensom gäller för din Enhet. Ingenting i denna försäkring är avsett att påverka dina rättigheter enligt sådan garanti eller dina lagstadgade rättigheter. Förlängd garanti och batteribyte täcks endast av denna policy när standard tillverkarens garantihar löpt ut.

När vi godkänner ett krav för en stulen eller förlorad Galaxy-smartphone godkänner du att vi kan inaktivera den saknade enheten med Knox Guard för att göra enheten och dess komponenter oanvändbara. Om du hittar din

enhet efter att vi har ersatt din enhet kommer vi inte att låsa upp den och du måste skicka den återfunna enheten till bolttech Device Protection (Ireland) Limited. Alternativt kan du returnera ersättningsenheten till oss och när vi har mottagit den kommer vi att låsa upp den ursprungliga, återfunna enheten.

6. Frågor eller klagomål

Om du är missnöjd med den service du har fått eller vårt beslut avseende skadeärendet, vänligen meddela oss. Vi kommer att hantera ditt ärende så snabbt som möjligt.

- E-post: klagomal_se@bolttech.eu
- Telefon: **+46 (0)8 501 638 86**
Öppet dygnet runt, stängt på allmänna helgdagar.

Ange ditt namn, telefonnummer, Enhetens IMEI/serienummer (eller försäkringsnummer) så att vi kan hantera ditt ärende mer effektivt.

Vi kontaktar dig inom tre arbetsdagar efter att vi mottagit ditt klagomål för att informera dig om vilka åtgärder vi vidtar. Vi försöker lösa problemet och ge dig ett svar inom fyra veckor. Om det tar längre tid än fyra veckor meddelar vi dig när du kan förvänta dig ett svar.

Förutom att kontakta oss har du som konsument alltid rätt att kontakta Allmänna Reklamationsnämnden ("ARN") för en icke-bindande bedömning av ärendet. Allmänna Reklamationsnämnden kan kontaktas på följande sätt:

- Hemsidan: arn.se
- E-post: arn@arn.se
- Telefon: +46 (0)8 508 860 00
- Post: Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm

Du har även möjlighet att få vägledning av Konsumenternas Försäkringsbyrå som kan nås på följande sätt:

- Hemsidan: konsumenternas.se
- Telefon: +46 (0)200 22 58 00
- Post: Konsumenternas Försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm

Du också använda Europeiska kommissionens plattform för tvistlösning online (ODR) med hjälp av följande länk: ec.europa.eu/consumers/odr/.

Ovan klagomålsförfaranden påverkar inte dina lagliga rättigheter. Liksom andra tvister kan du även kontakta en offentlig domstol för att få ditt fall prövat. Kontakta i sådana fall din närmaste tingsrätt.

7. Bedrägeri

Om någon ansökan som du eller någon som agerar på dina vägnar gör enligt denna försäkring är bedräglig, avsiktligt överdriven eller avsedd att vilseleda, kan vi:

- Avvisa ditt anspråk på grund av att försäkringen är ogiltig eller sätta ned ersättningen efter vad som är skäligt.
- Kräva tillbaka (från dig) alla utbetalningar som vi redan har gjort i samband med det anspråket.
- Säga upp din försäkring.
- Anmäla den bedrägliga handlingen till polisen.

Om vi säger upp din försäkring ersätter vi inte några skador som inträffar efter tidpunkten för uppsägningen och återbetalar eventuellt inte någon del av redan betald premie.

8. Priset för din försäkring

Priset för din försäkring visas vid köptillfället och bekräftas i ditt försäkringsbrev. Priset beror på värdet på den Enhet du försäkrar.

Månadsbetalningarna debiteras i förskott, ungefär samma dag varje månad, tills du eller vi säger upp försäkringen. Vi debiterar den första månadsbetalningen när försäkringen tecknas, eller efter att en eventuell kampanjperiod har avslutats, om den inträffar senare.

Premien ska betalas i förskott, eller efter att en eventuell kampanjperiod har avslutats om den inträffar senare. Försäkringsgivarens ansvarighet inträder vid den tidpunkt som anges i ditt försäkringsbrev, förutsatt att du har betalat premien, såvida inte annat framgår av kampanjerbjudande som du omfattades av när du tecknade försäkringen. Vid förnyelse ska premien betalas inom 14 dagar efter det att försäkringsgivaren skickat ut premieavi. Vid senare betalning äger försäkringsgivaren rätt säga upp försäkringsavtalet till upphörande enligt reglerna i försäkringsavtalslagen.

9. Hur länge försäkringen gäller

Försäkringen börjar gälla från det datum som anges på ditt försäkringsbrev. Förutsatt att du betalar premien fortsätter den att gälla från månad till månad i maximalt 60 månader, eller tills du eller vi säger upp den. Observera att skydd för produktfehl och batteribyte börjar gälla när standardtillverkarens garanti för din Enhet upphör.

10. Säga upp din försäkring

Du kan säga upp försäkringen **när som helst** online, via e-post eller per telefon (se förstasidan för kontaktuppgifter). Vi tar inte ut någon avgift för uppsägning av försäkringen.

Avboka inom 30 dagar	Om du säger upp försäkringen inom 30 dagar efter att du fått ditt välkomstmejl (som innehåller ditt försäkringsbrev och fullständiga försäkringsvillkor) återbetalar vi hela din premie, förutsatt att du inte har gjort ett framgångsrikt anspråk.
Avbryt efter 30 dagar	Upphör din försäkring att gälla vid slutet av den betalda månaden. Du får ingen återbetalning eftersom du endast har betalat för den täckning du redan har fått.

Vi kan säga upp din försäkring i enlighet med vad som framgår av försäkringsavtalslagen genom att meddela dig 30 dagar i förväg till den e-postadress du angett.

11. Allmänna villkor

Att ge oss viktig information

När vi granskar en ansökan om försäkring förlitar vi oss på informationen i den. Du måste se till att ge fullständiga och korrekta svar på de frågor vi ställer. Detta gäller när du tecknar en försäkring eller gör ändringar i den. Om du inte ger oss fullständiga och korrekta svar kan detta påverka ditt försäkringsskydd och vi kan:

- säga upp försäkringen och inte betala ut ersättning, eller
- betala ut ersättning endast delvis.
- Vi meddelar dig skriftligen med 14 dagars uppsägningstid om säger upp försäkringen på grund av bristfällig information enligt ovan.

Om du inser att du har lämnat ofullständiga eller felaktiga svar måste du meddela oss detta.

Sanktioner

Vi tillhandahåller inte försäkringsskydd och är inte skyldiga att betala ut ersättning eller tillhandahålla några förmåner enligt denna försäkring om detta skulle utsätta försäkringsgivaren för sanktioner, förbud eller restriktioner enligt FN-resolutioner eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar från Europeiska unionen, Storbritannien eller USA.

12. Tillämplig lag

För försäkringen gäller, förutom dessa villkor, även försäkringsavtalslagen (2005:104) och svensk lag. Du kan vidta rättsliga åtgärder avseende denna försäkring i svensk allmän domstol. Denna försäkring är skriven på svenska och all kommunikation med dig kommer att ske på svenska.

13. Om vi behöver ändra villkoren

Vi får ändra villkoren för försäkringen i samband med försäkringens förnyelse. Vi kommer att informera dig skriftligen om vilka ändringar vi har gjort, senast i samband med att vi skickar ut fakturan för premien för den nya försäkringen. Om du inte samtycker till ändringarna kan du när som helst säga upp din försäkring.

Vi får ändra villkoren för försäkringen innan försäkringstidens utgång om du grovt har åsidosatt dina förpliktelser mot försäkringsgivaren eller om det föreligger något annat synnerligt skäl. I sådana fall kommer vi att meddela dig om detta skriftligen. Ändringarna i villkoren börjar i sådana fall gälla 14 dagar efter att vi har skickat skriftlig information till dig om detta.

14. Information om oss

Försäkringsgivare	Försäkringsförmedlare	Skadehandläggare
AmTrust International Underwriters DAC 6–8 College Green Dublin 2 D02 VP48 Irland (Företag nr 169384) och är auktoriserad och reglerad av Central Bank of Ireland (ref. nr C33525) New Wapping Street North Wall Quay Dublin 1 D01 F7X3 Irland Försäkringsgivare som agerar på grundval av bestämmelserna om EU:s frihet att tillhandahålla tjänster.	När det gäller försäljning av försäkringsavtal och klagomål relaterade till försäkringar är följande företag ansvarigt för försäkringsadministrationen: Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Praterstraße 1 / Space 22 1020 Wien Österrike (Företagsregister nr FN 531434 x, GISA nr 32620474), registrerad försäkringsförmedlare som agerar på uppdrag av AmTrust International Underwriters DAC.	När det gäller hantering av skadeärenden och klagomål är följande enhet ansvarig som administratör på försäkringsgivarens vägnar: Bolttech Device Protection (Ireland) Limited 77 Sir John Rogerson's Quay DUBLIN 2 D02 VK60, Irland (Företagsnummer 675680, CRO Irland)

15. Sekretess

AmTrust Dataskydd

AmTrust International Underwriters DAC (AmTrust) kommer att skydda dina personuppgifter och hålla dem konfidentiella. AmTrust följer gällande lagstiftning som skyddar din integritet. Enligt lagstiftningen är AmTrust personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter.

Vad AmTrust gör med dina personuppgifter

Det finns olika skäl till att använda dina uppgifter. AmTrust behöver dem för att:

- ge dig denna försäkring
- kontakta dig för att fråga om du vill fortsätta med försäkringen
- skydda både dig och AmTrust mot bedrägeri och penningtvätt
- följa gällande lagar och förordningar

AmTrust kan behöva dina uppgifter för att:

- gå igenom sina datorsystem för att se om de kan erbjuda dig denna försäkring
- hjälpa dig om du har några frågor eller vill göra en skadeanmälan
- ge dig information, produkter eller tjänster som du efterfrågar
- forskning eller statistik

Vissa personuppgifter är mycket privata eller känsliga. Till exempel uppgifter om din hälsa eller eventuella brottmålsdomar du kan ha. AmTrust kan behöva denna typ av information för att avgöra om de kan erbjuda dig denna försäkring eller för att hjälpa dig med en skadeanmälan. De kommer endast att använda denna typ av information för dessa specifika ändamål och följa alla regler som gäller.

AmTrust kan behöva dela din information med företag och personer som tillhandahåller tjänster till dem eller till dig på deras vägnar. De kommer endast att göra detta om lagen tillåter det. Detta inkluderar till exempel:

- företag i AmTrust-koncernen och personer som företaget samarbetar med
- återförsäkringsbolag, försäkringsmäklare, försäkringsreferensbyråer och försäkringsagenter
- kredit- och bedrägeribyråer
- medicinsk personal
- tillsynsmyndigheter och alla andra som företaget enligt lag kan behöva dela informationen med

AmTrust kan skicka din information utanför Storbritannien och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet för behandling och lagring. Detta kan inkludera USA och Israel. AmTrust ser till att din information lagras på ett säkert sätt och behandlas i enlighet med lagen och denna information.

Du kan be AmTrust att:

- tillhandahålla dig den information som företaget har om dig
- begränsa eller stoppa behandlingen av din information i vissa fall
- om det finns några fel eller uppdateringar kan du be AmTrust att korrigera dem
- radera din information (även om det finns vissa saker som inte kan raderas)
- lämna ut din information till någon annan som är involverad i din försäkring
- inte använda din information för marknadsföring

Om du anser att AmTrust har hanterat din information på ett felaktigt sätt bör du kontakta den lokala dataskyddsmyndigheten.

AmTrust kommer att:

- Inte lagra din information längre än nödvändigt. Detta är vanligtvis upp till 10 år efter att din försäkring har upphört.
- Endast behålla dina uppgifter längre än 10 år om det finns affärsmässiga eller regleringsmässiga skäl för detta.

Om du har frågor om hur AmTrust använder dina uppgifter, kontakta deras dataskyddsombud. Kontaktuppgifterna finns på webbplatsen - amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice.

För information om integritetsskydd avseende de ovan angivna boltech-administratörerna, se [integritetspolicy](#).