

Forsikringsbetingelser for Samsung Mobile Care

“Samsung Mobile Care” er en forsikringspolice, der dækker risiko for skade som følge af Hændeligt Uheld på Din Samsung mobilenhed og Indboks Tilbehør (tilsammen det “Forsikrede Produkt”).

Hvis Din Samsung mobilenhed ikke fungerer, men ikke har været udsat for et uheld, kan den have en defekt, og denne defekt er muligvis dækket af Samsungs to-årigebegrænsede garanti, eller Du kan have en lovbestemt garanti eller ret under købe- og forbrugerlovgivningen.

Det er værd at bemærke, at Samsung Mobile Care ikke dækker kosmetiske skader, som ikke påvirker funktionaliteten af det Forsikrede Produkt. såsom ridser, småskrammer, misfarvning og små revner, Du skal træffe alle rimelige forholdsregler for at undgå skade på Dit Forsikrede Produkt.

For at forbedre kvaliteten af vores services og for at håndtere dine henvendelser mere effektivt; hvis Du endnu ikke har registreret IMEI-nummeret på det Forsikrede Produkt, kan Du registrere det ved at gå ind på følgende websted:

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

Samsung Mobile Care er en Police tegnet af AWP P&C S.A. – Hollandsk filial, der drives under firmanavnet Allianz Global Assistance Europe, og Vi accepterer at forsikre Dit Forsikrede Produkt ifølge Policens Forsikringsbetingelser. For at hjælpe dig med at forstå Samsung Mobile Care, og hvordan produktet fungerer, bør Du omhyggeligt læse og opbevare denne Polices Forsikringsbetingelser, som fastlægger, hvad der er dækket af Samsung Mobile Care, og hvordan Du anmelder en skade, og hvordan kontakten mellem Dig og Os kan ændres og/eller afsluttes. Hvis du har spørgsmål bedes ud kontakte os på Din lokale Samsung hjemmeside: www.samsung.com/dk/support

Samsung vil på Vores vegne håndtere skadesanmeldelser og de forespørgsler, som Du måtte have (se klausul 6: Sådan anmeldes en skade).

Når Du køber Samsung Mobile Care, udsteder Vi et Forsikringsbevis. Forsikringsbeviset beskriver, hvem der er dækket, hvilket Forsikrede Produkt der er dækket, hvilken dækningstype Du har, og hvornår Forsikringsperioden begynder og slutter.

Aftaler i Forsikringsbeviset vil gælde forud for Forsikringsbetingelserne. Samsung Mobile Care Policens Forsikringsbetingelser gælder sekundært i den nævnte rækkefølge.

Der kan opstå en forsinkelse på 24 timer mellem købet af Din Samsung Mobile Care og modtagelsen af Policen fra Samsung.

Policens Forsikringsbetingelser og Forsikringsbeviset udgør den samlede Forsikringskontrakt mellem Dig og Os.

Opsummering af Samsung Mobile Care:

Dit Forsikringsbevis giver dig oplysninger om Din dækning. Her er en opsummering af Samsung Mobile Care:

	Opsummering af dækning
Hændeligt uheld (inklusive Skærnbrud og Anden skade)	Dækket
Indboks Tilbehør	Dækket
Grænsen for skadesanmeldelser*	2 skadesanmeldelser i løbet af den 24 måneders forsikringsperiode*
Dækning i hele verden**	Dækket **
Fortrydelsesfrist	14 dage (lovbestemt), men 30 dage (i denne Police) fra Policens tegningsdato
Selvrisiko ***	589 DKK ***

* hvis Du når Grænsen for skadesanmeldelser i løbet af den 24 måneders forsikringsperiode, kan Du ikke fremsætte nye skadesanmeldelser under Samsung Mobile Care Policen. Du vil dog kunne opsige Policen i overensstemmelse med klausul 4.1.

**Dit Forsikrede Produkt er forsikret, mens Du er på rejse i udlandet i en periode på op til maksimalt 60 dage. Vi vil behandle Din skadesanmeldelse ved Din hjemkomst til Bopælslandet, hvor Dit Samsung Mobile Care er blevet købt.

*** Selvriskoen er 589 DKK. Selvriskoen vil blive opkrævet af Samsungs Autoriserede Servicecenter via den betalingsmetode, der er tilgængelig i Dit Bopælsland, og den vil blive opkrævet for hver enkelt gyldig skadesanmeldelse.

I det tilfælde, hvor Du ikke har købt Samsung Mobile Care samtidig med DitForsikrede Produkt, har Du 30 dage fra datoen for købet af det Forsikrede Produkt til at tegne Samsung Mobile Care-forsikringen. I dette tilfælde skal Du vende tilbage til forhandleren, hvor Du købte det Forsikrede Produkt, eller henvende dig direkte til Samsung. Bemærk venligst, at det Forsikrede Produkt skal være berettiget til Samsung Mobile Care-forsikringen (se f.eks. klausul 1. Generelle Betingelser for Gyldighed og klausul 3. Generelle Udelukkelse).

Når du anmelder en skade til Samsung, vil Samsung, efter Vores skøn, reparere eller erstatte Dit Forsikrede Produkt. Samsung vil bruge originale dele eller istandsatte originale reservedele. Beskadede dele og materialer, der er erstattet af Samsung, og Enheder det ikke kan betale sig at reparere, , bliver Vores ejendom.

Hvis Vi accepterer Din skadesanmeldelse, og det Forsikrede Produkt er en Enhed, det ikke kan betale sig at reparere, så vil Samsung erstatte Forsikrede Produkt. Erstatningsproduktet vil være som en ny (istandsat model) og vil være den samme model eller nærmeste tilsvarende model i forhold til det Forsikrede Produkt, som er kommercielt tilgængeligt på tidspunktet for Din skadesanmeldelse (samme farve kan ikke garanteres). En erstatningsenhed vil være dækket i den resterende Forsikringsperiode i Dit Samsung Mobile Care fra købet af det oprindelige Forsikrede Produkt. Dine lovbestemte rettigheder og eventuelle rettigheder, du måtte have i form af garantier fra Samsung, påvirkes ikke af Samsung Mobile Care.

Uanset om Vi reparerer eller erstatter det Forsikrede Produkt, så er Du stadig begrænset til 2 skadesanmeldelser inden for den 24 måneders Forsikringsperiode.

1. Generelle Gyldighedsbetingelser

- 1.1 Samsung Mobile Care gælder for personer fyldt 18 år og derover, hvis Bopælsland er Danmark. Bemærk venligst, at i løbet af Din Polices løbetid skal Danmark forblive Dit Bopælsland for at policen kan forblive gyldig.
- 1.2 Samsung Mobile Care er kun gyldigt for Forsikrede Produkter, der er købt i Dit Bopælsland.
- 1.3 Samsung Mobile Care er kun gyldigt for nye Samsung mobilenheder; den dækker ikke brugte Samsung mobilenheder.
- 1.4 Samsung Mobile Care er kun gyldigt for mobilenheder, der er købt til personlig brug. Det er ikke gyldigt for mobilenheder, som Du bruger til, eller som er beregnet til erhvervmæssigt brug ellersom led i et ansættelsesforhold.
- 1.5 Selv efter køb af Samsung Mobile Care, kan Din police blive ugyldig, hvis:
- Vi tidligere har meddelt, at Vi ikke ønsker at forsikre Dig (mere). I det tilfælde vil Vi refundere evt. Præmie, som Du har betalt (se klausul 4. Opsigelse);
 - Du ikke har betalt præmien rettidigt (se klausul 5. Betaling); og
 - Du har afgivet urigtige angivelser/oplysninger(se klausul 6. Sådan anmeldes en skade).

2. Definitioner

Nogle ord og vendinger i Policens Forsikringsbetingelser har en særlig betydning. Disse forklares nedenfor, og de har den samme betydning alle steder, hvor de forekommer med et stort begyndelsesbogstav.

Udtryk	Definition
Hændeligt Uheld/Hændelig skade	Et definerbart tidspunkt og sted, hvor Dit Forsikrede Produkt ophører med at fungere normalt eller dets brugbarhed eller sikkerhed påvirkes pga. håndteringsfejl, væske eller ydre uforudsete eller utilsigtede begivenheder. Dette omfatter: <ul style="list-style-type: none"><u>Skærnbrud</u>: Fysisk skade, såsom revne eller brud på skærmen, der påvirker funktionaliteten af det Forsikrede Produkt, og er begrænset til de dele, der er nødvendige for at udbedre en revnet eller brudt skærm og glaslaget bagved, såsom glas/plastskærm, LCD og følere påsat skærmen.<u>Anden skade</u>: Væskeskade forårsaget af utilsigtet spild af væske i eller på det Forsikrede Produkt og alle fysiske skader, der kan opstå ud over Skærnbrud, og som forhindrer adgang til mobilenhedens software eller mulighed for opladning
Enhed(er) det ikke kan betale sig at reparere	betyder, at tilstanden af det Forsikrede Produkt vurderes til at være så dårlig, at udgiften til reparation vil koste væsentligt mere end værdien af en udskiftning af det Forsikrede Produkt.
Forsikringsbevis	betyder det dokument, der beskriver, hvem der er dækket, hvilket Forsikrede Produkt der er dækket, dækningstypen, og hvornår forsikringsperioden begynder og slutter.
Grænsen for skadesanmeldelser	betyder det samlede antal af to (2) skadesanmeldelser, der kan fremsættes under denne Police.
Forsikringsaftale	betyder Forsikringsbeviset sammen med Policens Forsikringsbetingelser, som tilsammen udgør aftalen mellem Dig og Os.

Udtryk	Definition
Fortrydelsesfrist	betyder den periode, hvor Du kan skifte mening og annullere Policen i overensstemmelse med forsikringsaftaleloven med refundering af indkrævet præmie op til dato (medmindre du har anmeldt en skade; i dette tilfælde vil Vi måske reducere refunderingen af præmien i henhold til klausul 4.1.1).
Bopælsland	betyder det land, hvor Du har Din primære bolig og opholder dig mere end seks måneder om året.
Selvrisiko	betyder det foruddefinerede beløb, som Du selv skal betale ved hver gyldige skadesanmeldelse Du fremsætter under denne Police.
Indboks tilbehør	betegner headset og batterioplader, der medfølger i æsken med det Forsikrede Produkt.
Forsikrede Produkt(er)	betegner den Samsung fremstillede mobilenhed (inklusive Indboks Tilbehør), som Vi har accepteret at forsikre, som vist på Forsikringsbeviset.
Part	henviser til Dig og Os.
Forsikringsperiode	betyder Policens varighed med ikrafttræden på Policens Startdato og udløb på Policens Udløbsdato.
Police	betegner Din Samsung Mobile Care forsikring som dokumenteret i Forsikringsaftalen.
Police Udløbsdato	betyder udløbet af de 24 måneder fra Policens startdato, som vist på Forsikringsbeviset.
Police Startdato	betyder datoen, fra hvilken Dit Forsikrede Produkt er forsikret af Os, som vist på Forsikringsbeviset.
Policens Forsikringsbetingelser	betegner vilkårene, der er beskrevet i dette dokument.
Præmie	betyder beløbet, der skal betales af Dig for Din Police, og som også omfatter Skadesforsikringsafgift ved den lovbestemte aktuelle rate.
Samsung	betyder Samsung Electronics Nordic AB.
Samsung Autoriseret/Autoriserede Servicecenter	betyder et tredjeparts servicecenter, der er udpeget af Samsung og godkendt af Os til at levere Dig services under denne Police.
Vi/Os/Vores	henviser til AWP P&C S.A. – Hollandsk filial, der drives under betegnelsen Allianz Global Assistance Europe.
Du/Din/Dit	henviser til forsikringstageren, hvis navn er anført på Forsikringsbeviset.

3. Udelukkelser

Policen dækker ikke:

3.1. Enhver skadesanmeldelse for hændelser, der opstår uden for Forsikringsperioden.

3.2. Dit forsikrede Produkt i tilfælde af:

- a) Dit Forsikrede Produkt har fået fjernet, udvisket eller ændret sit serie- eller IMEI-nummer;
- b) Alle allerede eksisterende skader, som ikke kan henføres til den begivenhed, der anmeldes skade for;
- c) På tidspunktet for købet af Policen var Du klar over noget, der kunne give anledning til at Du ville anmelde en skade;
- d) Fejl i design, produkt eller andre fejl i forbindelse med sikkerheden af det Forsikrede Produkt
- e) Det Forsikrede Produkt er blevet ændret, modificeret eller repareret af et ikke-Samsung autoriseret servicecenter, herunder ændring eller modifikation af nogen som helst indvendige dele eller af det operative system (såsom, men ikke begrænset til, oplåsning til funktion i en anden geografisk region);
- f) Fejl, som skyldes fejl eller defekter i materialer og håndværksmæssig udførelse. Denne type defekter kan dækket af Din Samsung to-års begrænsede garanti og/eller af Din lovbestemte rettigheder;
- g) Kosmetiske skader, som ikke påvirker funktionaliteten af det Forsikrede Produkt, såsom ridser, småskrammer, misfarvning eller mindre revner;
- h) Skader, der naturligt og uundgåeligt vil opstå fra normal slid og med tiden;
- i) Det Forsikrede Produkt er ikke installeret eller betjent i overensstemmelse med Samsungs instruktioner;
- j) Elektrisk eller mekanisk nedbrud af Dit Forsikrede Produkt;
- k) Reparationer udført uden tilladelse fra vores side;
- l) Installation eller gen-køb af noget som helst indhold, såsom data, musik, fotos, apps eller software til erstatningen, som det Forsikrede Produkt udskiftes med, medmindre det er specielt nævnt som en forsikringsydelse; og
- m) Dit Forsikrede Produkt er købt uden for Dit Bopælsland.

3.3. Skader og udgifter, der opstår direkte eller indirekte fra følgende begivenheder eller omstændigheder, er ikke dækket af denne Police:

- a) Misbrug, herunder skade påført med forsæt og brug af det Forsikrede Produkt til et formål, som det ikke oprindeligt er beregnet til;
- b) Rutinemæssig rengøring, service og vedligeholdelse eller forsendelsesudgifter, hvor der ikke er fundet nogen fejl, som Du kan holdes ansvarlig for;
- c) Hvis skadesanmeldelsen er resultatet af grov uagtsomhed. En bevidst og viljebestemt tilsidesættelse af behovet for at udvise rimelig påpasselighed af Dig eller en anden brugers af det Forsikrede Produkt;
- d) Du handler ulovligt eller bryder forbud eller bestemmelser fra landets myndigheder.
- e) Mangel på rimelige foranstaltninger til at undgå skade på Dit Forsikrede Produkt.
- f) Tyveri eller tab af enheden.

3.4. Generelle udelukkelse:

- a) Afsavnstab eller heraf følgende økonomisk tab af nogen slags;
- b) Policen dækker ikke skader forårsaget af udefrakommende hændelser, såsom brand, oversvømmelse, lynnedslag og eksplosion; og

- c) Skader, der skyldes eller stammer fra, men ikke begrænset til, en elektromagnetisk impuls, uanset om den er menneskeskabt eller et naturfænomen, atomreaktion eller forurening fra atomvåben eller radioaktivitet, udsivning, forurening eller kontaminering, eller skade forårsaget af krig, besættelse, revolution eller naturkatastrofer.

4. Start og Opsigelse

Policen træder i kraft kl. 00:00 på Policens Startdato, og den vil udløbe kl. 23:59 på Policens Slutdato, medmindre den opsiges i overensstemmelse med vilkårene i denne Police.

4.1. Hvordan opsiges Din Police?

4.1.1. I fortrydelsesperioden:

Du har efter lovgivningen ret til at fortryde købet af Din Police (fortrydelsesret) indtil 14 dage efter, at du har købt Din Forsikring (hvilket også udgør forsikringens startdato), jf. forsikringsaftalelovens § 34 i.

Efter forsikringsaftaleloven har du krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og forsikringsydelsen. Fortrydelsesfristen løber ikke, før du har modtaget disse oplysninger på skrift (f.eks. på e-mail eller papir).

Vi har dog valgt at forlænge denne 14 dages-fortrydelsesfrist til 30 dage (såkaldt "*køb på prøve*"). Dette indebærer, at hvis du afgiver din bestilling mandag den 1., og også har fået de nævnte oplysninger, har du frist til og med onsdag den 31. Har du først fået oplysningerne senere, f.eks. onsdag den 3., har du frist til og med fredag den 2.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente til den efterfølgende hverdag.

Hvis Du annullerer i fortrydelsesperioden, så har Du ret til at få refunderet den betalte præmie, medmindre du har foretaget en gyldig skadesanmeldelse og har modtaget en udbetaling herfor, i så tilfælde kan Vi fratække beløbet for udbetalingen for skadesanmeldelsen fra den præmie, der refunderes til dig. Hvis udbetalingen for skadesanmeldelsen overstiger præmien, så skal du betale det overstigende beløb tilbage til os.

Hvis du ønsker at udøve din fortrydelsesret, skal du inden udløb af fortrydelsesfristen underrette Forsikringsselskabet eller Samsung i overensstemmelse med Punkt 7.1. Hvis du vil give denne underretning skriftligt – fx pr. brev eller e-mail – skal du blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis du vil sikre bevis for, at de har fortrudt forsikringsaftalen rettidigt, kan du sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

4.1.2. Efter fortrydelsesperioden:

Du kan opsig Din Forsikringsaftale til enhver tid, hvis det er i overensstemmelse med de betingelser, der er anført nedenfor.

Du vil modtage en refundering på et forholdsmæssigt grundlag for Præmie, der er forudbetalt forperioden, der kommer efter den dato, hvor Samsung har modtaget Dit ønske om annullering.

Hvis Du har valgt at betale Din Præmie via månedlige rater, vil opsigelsen træde i kraft den efterfølgende måned på indbetalingsdatoen, f.eks. hvis Dit månedlige afdrag startede den 3. i måneden, og Vi modtager Din opsigelsesansøgning den 15. i en måned, så vil Din Opsigelse træde i kraft fra den 3. i efterfølgende måned.

Vi opkræver ingen ekstra gebyrer eller afgifter, hvis Du vælger at opsig. Refundering vil blive krediteret til Dit debit- eller kredittkort, som Du har brugt til at købe denne Police. Hvis dette ikke er muligt, vil Vi refundere beløbet til Dig via bankoverførsel.

4.1.3. Hvis Du ønsker at opsig, skal Du sende en skriftlig opsigelse til: Samsung Electronics Nordic AB, Att: VOC for SMC Denmark, Box 1235, Torshamnsgatan 27, 164 28 Kista, Sverige.

4.1.4. Hvis der opstår ændringer eller laves ændringer i Forsikringsaftalen:

Hvis Vi gennemgår og ændrer en månedlig eller årlig Præmie, Selvrisko og/eller denne Polices Forsikringsbetingelser, får Du mindst 30 dages skriftlig varsel, før eventuelle ændringer træder i kraft. Hvis Du ikke kan acceptere ændringen, kan Du opsig Din Police inden for 30 dage, efter at Du er blevet underrettet om ændringen. Du kan være berettiget til at modtage en refundering, som beskrevet i 4.1.2.

4.2. Hvornår ophører Policen?

4.2.1. Hvis ingen af Parterne har opsagt Policen, vil den ophøre automatisk 24 måneder efter Policens Startdato.

4.3. Kan Policen fornys?

4.3.1. Det er ikke muligt at forny Policen for det Forsikrede Produkt.

4.4. Hvornår kan Policen opsiges af Os?

4.4.1 Vi har ret til at opsig Forsikringspolicen eller at ændre dens vilkår, hvis Du:

- har vildledt os gennem uærlighed eller ufuldstændige oplysninger, da Du tegnede Policen;
- med fortsæt har fordrejet eller udeladt kendsgerninger; eller
- har begået svig, snydt eller bedraget os.

Hvis vi vælger at opsig din Police eller ændre vilkårene for policen, vil vi underrette dig skriftligt.

4.5. Kan Policen overføres til andre?

- 4.5.1. Hvis Du har valgt at betale hele præmien på købstidspunktet, kan Du overføre denne Police, når Du overdrager det Forsikrede Produkt til en anden person på mindst 18 år, og hvis Bopælsland er Danmark, hvis det accepteres af os. Hvis vi accepterer den nye forsikringstager, vil hun/han være dækket i den resterende del af Forsikringsperioden.
- 4.5.2. Hvis Du har valgt at betale Din Præmie i månedlige rater, har Du ikke ret til at overdrage denne Police. Hvis Du overdrager det Forsikrede Produkt til en anden person, kan Du anmode om opsigelse af Din Police, som beskrevet i 4.1. Denne police vil derefter afsluttes 14 dage efter overdragelsen af Dit Forsikrede Produkt til en anden.
- 4.5.3. Du skal underrette Samsung på vores vegne om overdragelsen hurtigst muligt ved at kontakte Samsung via kommunikationskanalerne, som er beskrevet i 6.1.1. Når Samsung underrettes om overdragelsen af Policen, skal Du oplyse IMEI for det Forsikrede Produkt, og navn, adresse og e-mail-adresse for den nye ejer. Du skal give den nye ejer denne Polices Forsikringsbetingelser og beviset på købet af det Forsikrede Produkt og oplyse ham/hende om antallet af gyldige skadesanmeldelser, hvis nogen, som Du har fremsat.
- 4.5.4. Du skal opfordre den nye ejer til at kontakte Samsung for at de kan give deres udtrykkelige samtykke og accept af overdragelsen og denne Polices Forsikringsbetingelser for at afslutte overdragelsen af Din Samsung Mobile Care Police. Hvis du ikke underretter os, som nævnt i 4.5.3., eller hvis den nye ejer ikke giver samtykke, vil denne police ophøre efter 14 dage efter overdragelsen af Dit Forsikrede Produkt.

4.6. Kan Policen overføres til en helt ny telefon?

- 4.6.1. Policen kan ikke overføres til en ny købt telefon. Du kan vælge at opsig Din Police og bruge refunderingen til at finansiere en Samsung Mobile Care Police for Din nye Samsung mobilenhed, under forudsætning af, at den nye Samsung mobilenhed er berettiget til dækning under Samsung Mobile Care.

5. Betaling

5.1. Du skal betale Præmien. Præmien betales enten kontant ved købet af Policen eller i månedlige rater.

5.2. Når du betaler Din Præmie kontant:

5.2.1. Præmien forfalder på tidspunktet for tegningen.

5.2.2. Du skal sørge for, at Præmien bliver betalt til tiden og under ingen omstændigheder senere end 30 dage efter forfaldsdatoen. Hvis Præmien ikke betales til tiden (eller i hvert fald ikke senere end 30 dage efter forfaldsdatoen), så sender vi dig en skriftlig påmindelse om betaling/opsigelse, som vil give dig yderligere 21 dage til at betale Præmien. Hvis Vi ikke har modtaget betaling af Præmien den 22. dag efter, at Vi har sendt dig en påmindelse om betaling/opsigelsesbrev, vil forsikringen ophøre. Hvis Vi bliver nødt til at inddrive Præmien ved brug af retlige midler eller via en anden ekstern procedure, skal alle ekstraudgifter betales af Dig.

5.3. Når Du betaler Din Præmie i månedlige rater:

- 5.3.1. Den første Præmierate forfalder på tidspunktet for tegningen.
- 5.3.2. Du skal sørge for, at efterfølgende præmierater bliver betalt til tiden og senest 21 dage efter modtagelse af betalingspåmindelse for den pågældende præmierate. Hvis Præmien ikke betales til tiden, sender vi dig - 14 dage efter forfaldsdatoen - en skriftlig påmindelse om betaling/opsigelse, som vil give dig yderligere 21 dage til at betale Præmien. Hvis Vi ikke har modtaget betaling af Præmien den 22. dag efter, at Vi har sendt dig en påmindelse om betaling/opsigelse, vil forsikringen ophøre. Hvis Vi bliver nødt til at inddrive Præmien ved brug af retlige midler eller via en anden ekstern procedure, skal alle ekstraudgifter betales af Dig.
- 5.3.3. Du kan også vælge at betale Præmien ved direkte bankoverførsel fra Din konto i et pengeinstitut. Hvis Du vælger denne mulighed, kan pengeinstituttet afvise den direkte betaling pga. manglende midler på Din konto. Hvis dette opstår, kan vi opkræve dig for alle direkte og indirekte udgifter, som vi afholder i forbindelse med, at betalingen er blevet afvist.

6. Sådan anmeldes en skade

Vi har forståelse for, at hver enkelt skadesanmeldelse kan være meget forskellig. Vi overvejer alle omstændigheder, før Vi træffer en beslutning.

6.1. Sådan kontaktes Samsung:

- 6.1.1. Du kan kontakte Samsung via:
 - i) Telefon mellem kl. 8-19 (mandag til fredag) og mellem kl. 10-15 (lørdag) ved at ringe til: 707 019 70
 - ii) Samsungs websted på: www.samsung.com/dk/support.
- 6.1.2. Når Du kontakter Samsung vil Vi oplyse Dig om, hvilke oplysninger vi skal bruge fra Dig, og hvordan Din skadesanmeldelse vil blive behandlet. Som minimum vil Vi anmode om:
 - 1. Bevis på, at Dit Forsikrede Produkt er forsikret hos Os (f.eks. nummeret på Dit Forsikringsbevis eller IMEI-nummeret);
 - 2. En beskrivelse af hændelsen, der er årsag til det Hændelige Uheld til Dit Forsikrede Produkt; og
 - 3. Du skal måske kunne fremlægge bevis på købet af det Forsikrede Produkt.

6.2. Hvor finder jeg det?

6.2.1. Nummeret på dit Forsikringsbevis:

Det kan Du finde på Dit Forsikringsbevis.

6.2.2. Dit IMEI-nummer:

Du kan finde IMEI-nummeret på Dit Forsikrede Produkt ved at indtaste *#06# på det Forsikrede Produkt eller ved at gennemgå indstillingerne på det Forsikrede Produkt. Det bør også være noteret på

dokumentationen, der fulgte med det Forsikrede Produkt, da Du købte det, og det kan være på bagsiden af det Forsikrede Produkt. Din netværkudbyder er også i stand til at give Dig det.

6.2.3. Dit købsbevis for det Forsikrede Produkt:

Dette kan være en kvittering eller dokumentation fra Din forhandler. Hvis Du ikke har noget bevis for købet, kan Vi afvise Din skadesanmeldelse.

6.3. Hvordan afgøres Hændelig Uheld, og hvordan er det dækket?

6.3.1. Vi vil så hurtigt som muligt oplyse dig, om Vi kan acceptere Din skadesanmeldelse, efter at det Samsung Autoriserede Servicecenter har gennemgået Din skadesanmeldelse. Hvis Din skadesanmeldelse skal være berettiget, må Du ikke selv separat sørge for reparation uden Vores godkendelse.

6.3.2. Du skal fremsætte Din skadesanmeldelse helt i overensstemmelse med sandheden. Dette sætter Os i stand til at vurdere det Hændelige Uheld.

6.3.3. Du skal opbevare den originale faktura, kvittering for betaling og anden understøttende dokumentation for Dit køb af det Forsikrede Produkt. Vi kan bede dig om at levere disse som købsbevis.

6.3.4. Hvis en anden person er ansvarlig for Dit Hændelige Uheld, er Vi berettiget til at kræve vores udgifter (f.eks. for reparation eller udskiftning af elementet) fra denne anden person.

6.4. Hvad kræver Vi fra Dig?

6.4.1. At Du giver Os adgang til Dit Forsikrede Produkt:

I tilfælde af Hændeligt Uheld, er det vigtigt, at Du kontakter Din netværksudbyder for at deaktivere sikkerhedsforanstaltninger (f.eks. låse, personlige ID, adgangskoder eller PIN-koder), software, applikationer og andre midler, som forhindrer os i at få adgang til Dit Forsikrede Produkt.

6.4.2. At Du sørger for at kontakte Samsung i tide:

Vi opfordrer dig til at anmelde Dit Hændelige Uheld så hurtigt som muligt, således at det Forsikrede Produkt kan blive repareret, og så det Hændelige Uheld ikke vil resultere i yderligere forringelse af det Forsikrede Produkt. Hvis der er en urimelig forsinkelse mellem opståen af det Hændelige Uheld og Din anmeldelse til Samsung, kan Vi regulere Din skadeserstatning i tilfælde, hvor vores forpligtelser er øget pga. forsinkelsen.

6.4.3. Indsendelse af Dit Forsikrede Produkt eller oplysninger:

Vi holder behandlingen af anmeldelsen af Din skade aktiv i 60 dage for at give dig mulighed for at indsende det Forsikrede Produkt til Samsung og/eller give eventuelle yderligere oplysninger, som Samsung har bedt Dig om. Hvis Du ikke har indsendt det Forsikrede Produkt og/eller de yderligere oplysninger til Samsung efter 60 dage, bliver Du nødt til at registrere Din skadesanmeldelsen igen fra begyndelsen.

6.4.4. At du sikkerhedskopierer dine data:

Af fortroligheds grunde gælder det for alle Forsikrede Produkter, der indsendes til reparation, at alle deres data bliver slettet, før der udføres nogen handling på produktet af personalet i Samsungs Autoriserede

Servicecentre. Samsung er ikke ansvarlig for noget som helst tab af data, uanset hvordan tabet er opstået. Samsungs Autoriserede Servicecentre og Vi påtager os intet ansvar for Dit SIM-kort, hukommelseskort eller andre lagringsmedier eller ejendom, der tilhører Dig, og som ikke er blevet fjernet fra det Forsikrede Produkt før indsendelsen til reparation. Før Du indsender det Forsikrede Produkt til reparation, er Du ansvarlig for håndtering, sikkerhedskopiering eller beskyttelse på anden måde af dataet på det Forsikrede Produkt mod tab, skade eller ødelæggelse.

6.5. Forebyggelse af urigtige erklæringer og fortielser

- 6.5.1. Du skal give Os komplette og nøjagtige oplysninger, når Du tegner en Police og anmelder en skade. Vi yder måske ikke assistance eller dækning, hvis Du giver os ukorrekte eller ukomplette oplysninger. Dette omfatter manglende samarbejde i forbindelse med afgørelse af skadesanmeldelsen eller undladelse af at videregive vigtige oplysninger eller ændringer.
- 6.5.2. Hvis Du eller nogen anden, der handler på Dine vegne, anmelder en skade, der på nogen måde er urigtig eller svigagtig eller understøtter en skadesanmeldelse med en urigtig eller svigagtig erklæring eller dokument, vil Du miste alle ydelser og alle præmier, Du har betalt for denne Police. Vi kan også inddrive udgifterne fra godkendte skadesanmeldelser, Vi har ydet dig under denne Police, som siden har vist sig at være svigagtige. Hvis Du på svigagtig måde giver Os urigtige oplysninger, erklæringer eller dokumenter, kan Vi registrere dette i skadesanmeldelsesdatabaser og udveksle disse oplysninger med forebyggelsesbureauer til bekæmpelse af svig.

6.6. Flere forsikringer

- 6.6.1. Hvis Du er berettiget til compensation under en anden forsikringspolice, offentlig ordning eller en ret ifølge en lov eller en forordning, skal Du oplyse Os om dette, da Vi måske i dette tilfælde kan afvise at dække skaden. Vi vil dog dække for så vidt du er berettiget under denne police for skade, som ikke er dækket af anden forsikringspolice, offentlige ordninger eller en ret ifølge lov eller forordning.
- 6.6.2. Hvis Vi på Din anmodning dækker på forskud i form af kontantudbetaling, overdrager Du Os, hvis lovligt muligt, Din ret til erstatning under en anden forsikringspolice, offentlig ordning eller en ret ifølge lov eller forordning.
- 6.6.3. Hvis Du har mere end én forsikring, der dækker dig for det samme tab, skal Du kun indsende anmeldelse til ét forsikringssselskab og levere oplysninger om eventuelle andre forsikringer, til det pågældende forsikringssselskab. De vil så kontakte alle andre, som måtte have forsikret hændelsen for at opnå et bidrag til udgifterne.

7. Forespørgsler eller klager

- 7.1. Hvis Du har en forespørgsel eller klage, bedes Du kontakte Samsung (som vil tage sig af Din forespørgsel eller klage på Vores vegne). Den nemmeste måde at kontakte Samsung, er at ringe til 707 019 70. Alternativt kan du også

kontakte os på chat eller e-mail, se kontaktoplysninger på [Samsung.com/dk/support](https://www.samsung.com/dk/support). Du kan også skrive til:
Samsung Electronics Nordic AB, Att: VOC for SMC Denmark, Box 1235, Torshamnsgatan 27, 164 28 Kista, Sweden.

7.2. Samsung vil gøre alt for, at Din forespørgsel bliver behandlet så hurtigt som muligt. Opgivelse af Dit navn, IMEI-nummer eller Nummer på Forsikringsbevis vil hjælpe Samsung til at behandle Dine kommentarer mere effektivt.

7.3. Du kan søge råd hos lokale forbrugermyndigheder eller, hvis Du ikke er tilfreds med løsningen fra Os, indsende en klage til Dit lokale ankenævn. Se nedenfor for at få deres kontaktoplysninger.

Ankenævnet for Forsikring
Adresse: Anker Heegaardsgade 2, DK-1572 København, Danmark

8. Databeskyttelse og persondata

Vi håndterer Dine personlige data med omhu. Når Vi indsamler, behandler og bruger personlige data, overholder Vi EU-reglerne om databeskyttelse.

8.1. • Du oplyser Os Dine personlige data, når Du tegner Forsikringen, og når Du indsender en skadesanmeldelse. Vi kan bruge Dine oplysninger gennem hele Policens varighed til accept, implementering og administration af Policen, skadesanmeldeshåndtering, administration af kunderelationer, kundesøgning og marketingsaktiviteter (disse aktiviteter har til fokus at skabe, vedligeholde og udvide Vores forhold til Dig).

8.2. Hvis du er indforstået hermed, vil Vi bruge dine personlige data til analyser, produktudvikling og statistik.

8.3. Desuden bruger Vi også Dine personlige data til at forhindre og bekæmpe svindel og til at overholde lovbestemte forpligtelser. Vi kan udveksle Dine personlige oplysninger med brancheorganisationer, tilsynsmyndigheder, virksomheder til bekæmpelse af svindel og skadesanmeldelses-databaser med henblik på forsikringstegning og forhindring af svindel. Vi kan videregive Dine oplysninger til andre, når det er krævet eller tilladt ved lov.

8.4. Vi kan udveksle oplysninger med vores filialer, forretningspartnere og andre medlemmer af Allianz Group og Samsung's Group. Dette kan involvere overførsel af oplysninger om Dig til lande uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, der har andre databeskyttelseslove. Vi træffer altid rimelige foranstaltninger for at sikre Dine personlige oplysninger, og Vi har passende foranstaltninger på plads med disse virksomheder for håndtering af Dine personlige data med omhu.

8.5. • Hvor det er tilladt ved lov, kan Vi, herunder Samsung på Vores vegne, optage telefonsamtaler, så Vi senere kan godtgøre, hvilke oplysninger der er blevet givet. Vi kan også bruge disse optagelser til uddannelse af personale og til at overvåge kvaliteten af Vores servicere.

8.6. Du har ret til at anmode om berigtigelse af og en kopi af de personlige data, som Vi opbevarer om Dig. Hvis Du ønsker at udnytte disse rettigheder, bedes Du kontakte Os direkte via oplysningerne, der gives i Dit Forsikringsbevis

9. Internationale sanktioner

Denne Police yder ikke dækning eller erstatning i det omfang, hvor enten dækningen eller erstatningen ville krænke gældende sanktioner, love eller bestemmelser i FN, EU, USA eller alle andre gældende økonomiske eller handelssanktioner, love eller bestemmelser. Vi afviser skadesanmeldelser fra personer, virksomheder, myndigheder og andre parter for hvem dette er forbudt ifølge nationale eller internationale aftaler eller sanktioner.

10. Gældende lov

Medmindre andet er aftalt, vil dansk ret være gældende, og al kommunikation og dokumentation i relation til Policen vil foregå på dansk. Hvis der opstår tvist angående denne Police, har domstolene i Danmark den eksklusive jurisdiktion og kompetence.

11. Lovgivningsmæssig status

Denne police er tegnet af den hollandske filial af AWP P&C S.A., som har registreret adresse i Saint-Ouen, Frankrig. Vi opererer også under handelsnavnet Allianz Global Assistance Europe.

Vores virksomhedsadresse er:

Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam
Holland

Vores postadresse er:

PO Box 9444
1006 AK Amsterdam
Holland

AWP P&C S.A. – Hollandsk filial, under handelsnavnet Allianz Global Assistance Europe, er et forsikringselskab med licens til at drive virksomhed i alle EØS-landene.

AWP P&C S.A. – Hollandsk filial, med virksomhedsidentifikationsnr. 33094603, er registreret hos de hollandske myndigheder for de Finansielle Markeder (AFM) med nr. 12000535 og er autoriseret af Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrig, som er den relevante tilsynsmyndighed.