

Cuprins

1. 1 Termenii și Condițiile Asigurării Samsung Care+	2
1. 2 Termeni și condiții generale: Samsung Care+ pentru Galaxy S 24	13

Termenii și Condițiile Asigurării Samsung Care+

În funcție de produsul de asigurare ales, este aplicabilă fie o perioadă asigurată fixă de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzeci și patru) de luni, fie o perioadă asigurată de o lună cu reînnoire tacită lunară.

Informații Generale

Samsung Care+ este o asigurare care acoperă riscul de Deteriorare Accidentală și Furt al Dispozitivului Samsung Asigurat și Accesorii acestuia, în conformitate cu termenii și condițiile descrise în acest document.

Asigurarea este subscrisă de **Amtrust International Underwriters DAC** (denumit în continuare "Asigurătorul"), având sediul social în 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda, înregistrat în Irlanda sub nr. 169384. Asigurătorul este autorizat și reglementat de Banca Centrală a Irlandei sub nr. CBI C33525. Această informație poate fi verificat în Registrul Băncii Centrale a Irlandei, la www.centralbank.ie. Asigurătorul subscrie asigurări în România în baza principiului libertății prestării serviciilor în cadrul Uniunii Europene, fiind înscris în Registrul Asigurătorilor și Intermediarilor din SEE menținut de Autoritatea de Supraveghere Financiară din România (denumită în continuare "ASF") sub nr. RX-1436 (această informație poate fi confirmată la: <https://asfromania.ro/en/supervision/registries/insurance-undertakings-and-intermediaries-from-eea>).

Servify Europe BV este o societate înființată și care funcționează conform legii olandeze, având sediul social în Aert van Nesstraat nr. 45, 3012 CA Rotterdam, Olanda. Societatea este înregistrată la AFM, autoritatea de supraveghere din Olanda (Autoritatea pentru Piețele Financiare din Olanda) ca intermediar de asigurări sub nr. 12046728 (denumită în cele ce urmează "**Servify Europe**" sau "**Administratorul Asigurării**"). Servify Europe efectuează activități de distribuție de asigurări în baza principiului libertății prestării serviciilor în cadrul Uniunii Europene, fiind înscris în Registrul Asigurătorilor și Intermediarilor din SEE menținut de ASF (această informație poate fi confirmată la: <https://asfromania.ro/en/supervision/registries/insurance-undertakings-and-intermediaries-from-eea>).

Asigurătorul și Administratorul Asigurării fiind denumiți în cele ce urmează și "**Noi/nouă/al nostru**".

Servify Europe acționează în numele Asigurătorului în calitate de administrator al programului de asigurare Samsung Care+. Asigurătorul a împuternicit Servify Europe în scop logistic și administrativ, inclusiv în ceea ce privește colectarea primelor de asigurare și administrarea cererilor de despăgubire sau comunicarea cu Asigurații cu privire la această asigurare.

Servify Europe distribuie asigurarea Samsung Care+ pe baza unui comision per poliță.

Pentru a vă asigura că înțelegeți asigurarea Samsung Care+ și termenii și condițiile acesteia, vă recomandăm să parcurgeți cu atenție informațiile furnizate în prezentul document, care conține Termenii și Condițiile aplicabile asigurării Samsung Care+. Dacă aveți orice întrebări cu privire la această poliță de asigurare, vă rugăm să ne contactați la [eu_support@servify.tech].

Informații importante!

Puteți alege între produsul de bază (**Asigurarea de Bază**) sau produsul premium (**Asigurarea Premium**) pentru Echipamentul/Dispozitivul Dvs Asigurat, astfel:

Asigurarea Premium: în cazul în care Echipamentul/Dispozitivul Dvs Asigurat este Furat, sau Deteriorat Accidental (incluzând Deteriorarea ca urmare a contactului cu un Lichid) în cadrul Perioadei Asigurate, la alegerea noastră – dar cu respectarea următoarelor definiții, excluderi și condiții – Noi vă vom repara Echipamentul/Dispozitivul Asigurat sau îl vom înlocui cu un Dispozitiv Înlocuitor cu o funcționalitate echivalentă sau substanțial similară. Dispozitivul Înlocuitor poate fi nou sau recondiționat.

Asigurarea de Bază: în cazul în care Echipamentul/Dispozitivul Dvs Asigurat este Deteriorat Accidental (incluzând Deteriorarea ca urmare a contactului cu un Lichid). în cadrul Perioadei Asigurate, la alegerea noastră – dar cu respectarea următoarelor definiții, excluderi și condiții – Noi vă vom repara Echipamentul/Dispozitivul Asigurat sau îl vom înlocui cu un Dispozitiv Înlocuitor cu o funcționalitate echivalentă sau substanțial similară. Dispozitivul Înlocuitor poate fi nou sau recondiționat. Pentru evitarea oricărui dubiu, Asigurarea de Bază **nu** asigură acoperire pentru Furt.

În niciun caz Asigurătorul nu va fi obligat în temeiul prezentei asigurări să vă furnizeze un Dispozitiv Înlocuitor al cărui preț depășește Prețul de Achiziție al Echipamentului/Dispozitivului Dvs Asigurat.

Unde și când sunteți acoperit?

Echipamentului/Dispozitivul Dvs Asigurat este acoperit pe întreaga Perioadă Asigurată, atât în țara Dvs de reședință (menționată în Certificatul de Asigurare), cât și atunci când luați Dispozitivul Asigurat cu Dvs temporar în străinătate, pentru o perioadă maximă de 60 de zile calendaristice per călătorie.

Definiții

În acest document, termenii scrișicu majuscule vor avea înțelesul atribuit mai jos în această Secțiune [Definiții]:

- a. **Accesorii** înseamnă: acele articole inbox, precum – dar fără a se limita la – încărcătoare, huse protectoare, căști audio sau dispozitive hands-free, cu condiția ca acestea să fi fost furnizate odată cu Dispozitivul Asigurat.
- b. **Deteriorare Accidentală/Deteriorare** înseamnă: o deteriorare survenită ca urmare a unui eveniment extern neașteptat care afectează Echipamentul Asigurat, cauzând căderea, impactul sau contactul acestuia cu un lichid/Deteriorare ca urmare a contactului cu un Lichid, ca urmare a căruia Echipamentul Dvs Asigurat nu mai funcționează corect sau complet, fiind inclusă aici și orice Deteriorare cauzată de un terț, fără permisiunea Dvs.
- c. **Administratorul Poliției** înseamnă: Servify Europe B.V. Servify, o societate înființată și care funcționează conform legilor olandeze, având sediul social în Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Olanda. Societatea este înregistrată la autoritatea de supraveghere olandeză AFM (Autoritatea Olandeză pentru Piețe Financiare) ca intermediar de asigurări sub nr 12046728. Societatea distribuie Asigurarea Samsung Care+ în România în baza principiului libertății prestării serviciilor în cadrul Uniunii Europene. Administratorul poate externaliza (în parte) responsabilitățile sale conform prezentului document către anumiți terți selectați pe plan local.
- d. **Echipment/Dispozitiv Asigurat** înseamnă: dispozitivul Samsung asigurat (care poate fi oricare din următoarele produse Samsung: Samsung Galaxy A & M Series, S Series, Note Series, Samsung Galaxy Z Fold and Flip, tablete Samsung tablets ori ceasuri Samsung) care se înregistrează ca dispozitiv nou pe baza numărului sau seriei IMEI în baza de date a Administratorului Poliției în cel mult 60 de zile de la achiziție, precum și Accesoriile acestuia care au fost achiziționate odată cu Echipamentul Asigurat la același moment. Echipamentul Asigurat, precum și seria/numărul de identificare a acestuia, sunt menționate în Certificatul Dvs de Asigurare.
- e. **Neglijență** înseamnă: acea situație în care nu se exercită acel grad de prudență/atenție pe care o persoană diligentă ar exercita-o în circumstanțe similare cu privire la bunurile proprii.
- f. **Preț de Achiziție** înseamnă: valoarea de achiziție a Echipamentului Asigurat, incluzând TVA dar excluzând discounturi sau alte reduceri acordate la momentul vânzării, astfel cum aceasta este menționată în Certificatul de Asigurare.
- g. **Dispozitiv/Echipment Înlocuitor** înseamnă: acest Echipament furnizat de către Asigurător pentru a înlocui Echipamentul Dvs Asigurat care a fost Deteriorat sau Furat (în funcție de produsul de asigurare selectat). Intenționăm să vă furnizăm un Echipament Înlocuitor pe cât posibil identic cu Echipamentul Asigurat (cu excepția culorii). În cazul în care, însă, un astfel de Echipament Înlocuitor identic nu este în mod rezonabil disponibil pentru Administratorul Poliției, Dvs vi se va oferi un Echipament Înlocuitor care, în opinia Administratorului, este echivalent, sau în mod substanțial similar Echipamentului Asigurat înregistrat în baza de date a Administratorului. Echipamentul Înlocuitor poate fi nou sau recondiționat.
- h. **Terorism** înseamnă: orice act, inclusiv – dar fără a se limita la – utilizarea forței sau amenințarea cu utilizarea forței, săvârșit de către o persoană sau un grup de persoane care acționează independent sau în numele sau în legătură cu o organizație sau un guvern având un obiectiv politic, religios, ideologic sau similar, în scopul de a influența guverne sau de a teroriza populația sau parte a acesteia.
- i. **Furt** sau **Furat** înseamnă: luarea Echipamentului Dvs Asigurat, de către o persoană cunoscută sau necunoscută, cu intenția de a vă priva în mod ilegal și permanent de proprietatea asupra Echipamentului Asigurat.
- j. **Terț** înseamnă: orice persoană alta decât Asiguratul, soțul sau partenerul acestuia, sau ascendenții sau descendenții acestuia, precum și orice altă persoană care nu are permisiunea Asiguratului de a folosi Echipamentul Asigurat.
- k. **Nesupravegheat** înseamnă: acea situație în care Dvs, sau o altă persoană în vârstă de cel puțin 18 ani căreia i-ați încredințat Echipamentul Asigurat, nu are vizibilitate completă asupra Echipamentului Asigurat și/sau nu este în măsură să împiedice o persoană neautorizată să acceseze și/sau să ia Echipamentul Asigurat.
- l. **Dvs/Asiguratul** înseamnă: persoana fizică identificată în Certificatul de Asigurare, cu condiția ca acesta să aibă reședința obișnuită în România și să aibă cel puțin 18 ani sau persoana juridică identificată în Certificatul de Asigurare și care își desfășoară activitatea în România (cu pana la maxim 50 de dispozitive asigurate).
- m. **Virus** înseamnă: între altele, dar fără limitare, cai troieni, viermi informatici, și orice alt program informatic sau software care împiedică, direct sau indirect, funcționarea corectă a Echipamentului Asigurat.

n. **Certificat de Asigurare** înseamnă: documentul eliberat Asiguratului ca dovadă a încheierii

asigurării în conformitate cu acești Termeni și Condiții, și care include informații esențiale despre asigurare, precum identitatea Asigurătorului, numărul poliței de asigurare, data de început a asigurării, Perioada Asigurată, valoarea Primei de Asigurare, tipul de produs de asigurare selectat (Asigurarea de Bază sau Asigurarea Premium), precum și informații necesare pentru identificarea Echipamentului Asigurat (model, marcă, serie/număr IMEI).

- o. **Perioada Asigurată** înseamnă: perioada asigurată înscrisă în Certificatul Dvs de Asigurare, pe durata căreia Asigurătorul furnizează Asiguratului serviciile de asigurare. Perioada Asigurată începe la data de început a poliței înscrisă în Certificatul Dvs de Asigurare și continuă pentru acel număr de luni calendaristice care este menționat expres în Certificatul de Asigurare.
- p. **Prima de Asigurare** înseamnă: suma plătită de către Dvs în schimbul furnizării de către Asigurător a asigurării, astfel cum aceasta este înscrisă în Certificatul de Asigurare.
- q. **Franșiză** înseamnă: acea contribuție pe care Dvs o veți suporta din valoarea oricărei cereri de despăgubire pre-aprobate de către Administratorul Poliței, indiferent de circumstanțele care au dat naștere cererii. Valoarea Franșizei depinde de tipul/categoria în care se înscrie Echipamentul Asigurat, astfel cum este detaliat în prezentul document și în Certificatul de Asigurare. Franșiza trebuie plătită înainte de soluționarea finală a cererii Dvs de despăgubire.
- r. **Forță majoră** înseamnă: un eveniment extern imprevizibil, inevitabil și obiectiv insurmontabil, în afara controlului părților, și care face imposibilă executarea de către Noi sau Dvs a obligațiilor ce ne revin conform contractului de asigurare.
- s. **Daune Cosmetice** înseamnă: acele daune nestructurale care nu afectează funcționarea sau operabilitatea Echipamentului Asigurat, incluzând – dar fără a se limita la – zgârieturi, denivelări sau alte semne cauzate de Uzura Normală și deprecierea generală.
- t. **Uzura Normală** înseamnă: acea deteriorare inevitabilă a Echipamentului Asigurat care rezultă din utilizarea normală a acestuia.
- u. **Pierdere/Pierdut** înseamnă: acea situație în care Echipamentul Asigurat a fost lăsat în mod accidental de către Asigurat într-un loc, acesta fiind permanent privat de posibilitatea de a mai folosi Echipamentul Asigurat.

Ce riscuri sunt acoperite?

În funcție de produsul de asigurare selectat de către Dvs, Asigurarea Samsung Care+ vă oferă acoperire împotriva următoarelor riscuri asigurate:

Furtul precedat de intrare forțată sau violență – Echipamentul Dvs Asigurat și Accesoriiile sale vor fi înlocuite cu un Dispozitiv Înlocuitor având funcționalitate echipamentă sau substanțial similară, sub condiția respectării acestor Termeni și Condiții (doar în cazul în care ați selectat Asigurarea Premium).

Deteriorare Accidentală – Echipamentul Dvs Asigurat va fi reparat sau înlocuit cu un Dispozitiv Înlocuitor având funcționalitate echipamentă sau substanțial similară, sub condiția respectării acestor Termeni și Condiții (aplicabil ambelor produse de asigurare, atât Asigurării Premium cât și Asigurării de Bază). Deteriorarea Accidentală include și **Deteriorarea ca urmare a contactului cu un Lichid**, care desemnează Deteriorarea Echipamentului Asigurat prin coroziunea uneia sau mai multor componente ale Echipamentului în urma unui Accident prin care acesta intră în contact cu un lichid, ca urmare a căruia Echipamentul Asigurat nu mai funcționează corect (aplicabil ambelor produse de asigurare, atât Asigurării Premium cât și Asigurării de Bază).

Acoperire globală – această asigurare subzistă și pe durata oricărei călătorii în străinătate pe termen limitat, dar nu mai mult de 60 de zile calendaristice per călătorie.

Ce nu este acoperit/Excluderi

Această asigurare nu acoperă (și nici Asigurătorul sau Servify nu vor avea nicio răspundere pentru) următoarele:

1. Excluderi generale, aplicabile tuturor formelor de Deteriorare sau Furt

- a. Franșiza aplicabilă în funcție de valoarea și categoria în care se încadrează Echipamentul Asigurat, menționată în Certificatul Dvs de Asigurare. Franșiza va fi colectată de la Dvs înainte de soluționarea finală a unei cereri de despăgubire din partea Dvs.
- b. Niciun cost aferent unei cereri de despăgubire depuse ulterior soluțioării favorabile a altor două (2) cereri de despăgubire anterioare în cazul în care Perioada Asigurată este de 12 (douăsprezece) luni, și niciun cost aferent unei cereri de despăgubire depuse ulterior soluțioării favorabile a altor patru (4) cereri de despăgubire anterioare în cazul în care Perioada Asigurata este de 24 (douăzeci și patru) de luni.
- c. Niciun cost aferent lipsei de utilizare a Echipamentului Dvs Asigurat, reconectării sau abonamentului aferent, precum și niciun alt cost altul decât costul direct al reparației sau înlocuirii Echipamentului Dvs Asigurat.
- d. Pierderea, dispariția sau deteriorarea Echipamentului Asigurat ca urmare a unui Furt care nu este precedat de intrare forțată și/sau de (amenințarea cu) violență, sau ca urmare a unei Pierderi sau delapidări. Aceasta excludere se aplică și oricăror altor incidente în care Echipamentul Asigurat este lăsat Nesupravegheat, sau este Pierdut.

- e. Deteriorarea unităților de date externe, cum ar fi casete, filme, discuri, DVD, carduri de memorie SD sau software/programe de calculator.
- f. Costurile aferente recuperării datelor existente pe unitățile interne sau externe de date.
- g. Costurile pentru care se poate angaja răspunderea producătorului, furnizorului sau distribuitorului conform prevederilor legale privind garanția produselor.
- h. Furtul sau Deteriorarea Echipamentului Asigurat care are loc în cadrul unei proceduri de curățare, reparație sau modificare fără permisiunea Administratorului Poliției, sau în timpul unei sechestrări sau detenții din ordinul unei agenții guvernamentale, incluzând Poliția.
- i. Furt prin jaf sau preluare, sau Deteriorări, cauzate direct sau indirect de:
 - (i) Război, invazie armată, ostilități din partea unui inamic străin (indiferent dacă a fost sau nu declarat formal război), război civi, rebeliune, revoluție, insurecție, preluarea puterii prin forțe armate sau orice altă modalitate nelegală, naționalizare, confiscare, sechestrul sau distrugere de către un guvern sau o agenție/autoritate guvernamentală;
 - (ii) Radiații ionizate sau orice formă de contaminare nucleară;
 - (iii) Unde de șoc provocate de o aeronavă sau alte obiecte zburătoare care ating viteze sonice sau super-sonice;
 - (iv) Terorism, indiferent de alte cauze sau eveniment care contribuie la Deteriorare simultan sau în orice alt mod.

2. Furt

- a. Furtul Echipamentului Asigurat care nu este notificat Administratorului Poliției și organelor locale de poliție în termen de 48 de ore, sau imediat ce este în mod rezonabil posibil, după descoperire Furtului în cazul în care termenul de 48 de ore de raportare se dovedește imposibil pentru Asigurat. Este necesar să obțineți un raport oficial cu privire la Furt din partea organelor de poliție, care va trebui furnizat Administratorului Poliției în cadrul procedurii de instrumentare a daunei.
- b. Furtul Echipamentului Asigurat dintr-un vehicul, cu excepția cazului în care acesta era încuiat complet, Echipamentul Asigurat era închis în torpedou sau portbagaj, și există urme vizibile/ demonstrabile de intrare prin efracție în vehicul.
- c. Furtul Echipamentului din orice încăpere, cu excepția cazului în care încăperea era încuiată cu cheia, nefiind accesibilă publicului la momentul Furtului, și există urme vizibile/ demonstrabile de intrare prin efracție în încăpere.
- d. Furtul Echipamentului Asigurat lăsat Nesupravegheat.
- e. Furtul Echipamentului Asigurat cauzat sau înlesnit de Neglijența Dvs.

3. Deteriorare

- a. Deteriorări pur cosmetice ale Echipamentului Asigurat, cu ar fi zgârieturi sau denivelări, care nu afectează funcționarea normală a acestuia.
- b. Costul reparațiilor cauzat de pierderea garanției ca urmare a modificării, reparații și/sau curățării Dispozitivului Asigurat de către Asigurat și/sau de către un atelier de reparații care nu este autorizat de către producătorul Echipamentului Asigurat în acest sens.
- c. Deteriorarea Echipamentului Asigurat cauzat de utilizarea unor piese inferioare (respectiv piese care nu sunt noi, sau nu sunt piese originale Samsung) în timpul modificării și/sau reparații Echipamentului Asigurat de către Asigurat și/sau de către un atelier de reparații care nu este autorizat de către producătorul Echipamentului Asigurat în acest sens.
- d. Software și lampe, tuburi, casete, baterii, carduri SIM, antene, unitate cartus, unitate listare defecte, precum și orice alte echipamente care – dat fiind natura și utilizarea acestora – sunt supuse unei uzuri normale rapide.
- e. Orice Deteriorare a Echipamentului Asigurat care a fost cauzată de Neglijență.
- f. Deteriorarea Accesoriilor, cu excepția cazului în care acestea sunt Deteriorate în aceleași circumstanțe ca cele care au determinat Deteriorarea Accidentală sau Furtul Echipamentului Asigurat.
- g. Orice Deteriorare a Echipamentului Asigurate cauzate de Uzură Normală, depreciere, insecte, dăunători, mușgai sau condiții atmosferice sau climaterice.
- h. Orice Deteriorare a Echipamentului Asigurat cauzat de nerespectarea instrucțiunilor pentru utilizatori, sau a instrucțiunilor de conectare, instalare și mentenanță a Echipamentului, astfel cum acestea sunt descrise în manualul de utilizare al producătorului.
- i. Orice Deteriorare a Echipamentului Asigurat cauzat de un virus informatic.
- j. Orice Deteriorare a Echipamentului Asigurat cauzată cu intenție de către Asigurat sau de către o persoană autorizată de, sau căreia Asiguratul i-a permis să utilizeze Echipamentul Utilizat.
- k. Deteriorarea sau distrugerea Echipamentului Asigurat prin foc.

Condițiile noastre

a. Perioada Asigurată

Perioada Asigurată este reprezentată de o perioadă fixă de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzeci și patru) de luni, în funcție de produsul selectat de Dvs. Cu cel puțin 3 luni înainte de expirarea acestei perioade fixe, veți primi o notificare de încetare din partea Asigurătorului (exceptând cazul în care polița Dvs de asigurare a încetat anterior în conformitate cu acești Termeni și Condiții). Cu condiția ca Prima de Asigurare scadentă la acel moment să fi fost plătită către Asigurător, asigurarea Dvs începe la data la care v-ați înscris în asigurare, cu condiția ca această dată să nu depășească 60 de zile de la data achiziționării Echipamentului Asigurat (nou), și cu condiția ca Echipamentul Asigurat să nu fi fost Pierdut sau Furat. Data de început și Perioada Asigurată sunt menționate în Certificatul Dvs de Asigurare.

Prima de Asigurare aplicabilă acestei asigurări este menționată în Certificatul Dvs de Asigurare, și va fi plătită integral Asigurătorului, sau plătită în rate lunare (astfel cum este menționat în Certificatul Dvs de Asigurare).

În cazul în care optați pentru plata Primei de Asigurare în rate lunare, prin contractarea asigurării autorizați Administratorul Poliței să debiteze aceste rate lunare de Primă, la fiecare scadență lunară, de pe cardul bancar pe care Dvs l-ați comunicat Administratorului Poliței la momentul înrolării în asigurare. Dvs sunteți răspunzător a vă asigura că există fonduri suficiente disponibile în contul Dvs, la fiecare scadență a plății ratelor lunare de Primă, pe toată durata Perioadei Asigurate, conform acestor Termeni și Condiții.

b. Indemnizația de asigurare

În cazul unei cereri de despăgubire aprobată, Servify va putea, la discreția sa, să repare sau să înlocuiască Echipamentul Asigurat (cu un Echipament Înlocuitor) și Accesoriiile acestuia.

Pentru evitarea oricărui dubiu, această asigurare nu vă îndreptățește la niciun fel de compensație/ despăgubire bănească. Singurele modalități prin care Asigurătorul vă va despăgubi în temeiul acestei asigurări în cazul în care o cerere de despăgubire este aprobată, este prin repararea sau înlocuirea Dispozitivului Asigurat.

Suma asigurată, și întinderea răspunderii Asigurătorului către Dvs în temeiul acestei Asigurări, nu vor depăși în niciun caz, Prețul de Achiziție al Echipamentului Asigurat, per cerere de despăgubire (cu condiția respectării tuturor celorlalte limitări și excluderi prevăzute în acești Termeni și Condiții).

c. Diligență

Aveți obligația de a lua măsuri rezonabile de precauție pentru a proteja Echipamentul Dvs Asigurat împotriva Deteriorării Accidentale și Furtului, precum și pentru a-l păstra într-o stare corespunzătoare de funcționare.

d. Declarații neadevărate

- (i) În cazul în care furnizați în mod intenționat informații incorecte, sau omiteți în mod intenționat să furnizați informații care pot afecta evaluarea riscului de către Asigurător, Asigurătorul poate decide să anuleze această asigurare. În cazul în care asigurarea este anulată pe acest motiv, nu vi se va returna Prima de Asigurare plătită.
- (ii) Asigurarea este nulă în caz de declarație inexactă sau de reticență făcută cu rea-credință de către Asigurat cu privire la împrejurări care, dacă ar fi fost cunoscute de către Asigurător, l-ar fi determinat pe acesta să nu își dea consimțământul ori să nu îl dea în aceleași condiții, chiar dacă declarația sau reticența nu a avut influență asupra producerii riscului asigurat. Primele plătite rămân dobândite Asigurătorului, care, de asemenea, poate cere și plata Primelor convenite până la momentul la care a luat cunoștință de cauza de nulitate.
- (iii) Declarația inexactă sau reticența din partea Asiguratului a cărei rea-credință nu a putut fi stabilită nu atrage nulitatea asigurării. În cazul în care constatarea declarației inexacte sau a reticenței are loc anterior producerii riscului asigurat, Asigurătorul are dreptul fie de a menține asigurarea solicitând majorarea Primei de Asigurare, fie de a rezilia contractul la împlinirea unui termen de 10 zile calculate de la notificarea primită de Asigurat, restituindu-i acestuia din urmă partea din Primele plătite aferentă perioadei în cadrul căreia asigurarea nu mai funcționează. Atunci când constatarea declarației inexacte sau a reticenței are loc ulterior producerii riscului asigurat, indemnizația de asigurare se reduce în raport cu proporția dintre nivelul primelor plătite și Nivelul primelor ce ar fi trebuit să fie plătite.
- (iv) În cazul în care Asiguratul furnizează informații incorecte, sau omite în mod intenționat să furnizeze informații relevante cu privire la o cerere de despăgubire formulată către Asigurător, Asigurătorul poate respinge cererea. Asigurarea va rămâne în vigoare până la data încetării acesteia de către una dintre părți în conformitate cu acești Termeni și Condiții.
- (v) Servify are dreptul de a solicita/recupera orice costuri suportate în legătură cu o cerere de despăgubire (inclusiv costuri pentru investigarea și colectare) dacă, ulterior soluționării cererii de despăgubire, se dovedește că cererea a fost frauduloasă în orice fel.

(vi) De asemenea, Servify poate notifica organele de urmărire penală, precum și orice autorități guvernamentale sau de reglementare, cu privire la acțiuni frauduloase. Servify va avea dreptul și de a notifica datele aferente unor astfel de cereri frauduloase altor asigurători, inclusiv prin înscrierea într-un registru al cererilor de despăgubire frauduloase menținut de asigurători în scopul combaterii fraudelor.

e. Depunerea unei cereri de despăguire

Înțelegem că fiecare cerere poate fi diferită, și vom face toate eforturile pentru a lua acest aspect în considerare atunci când analizăm cererile de despăguire. Atunci când intervine un risc asigurat de natură a da naștere unei cereri de despăguire, se aplică următoarele reguli:

În toate cazurile, Dvs va trebui:

- Să depuneți cererea de despăgubire la Administratorul Poliției în termen de 5 zile calendaristice de la data la care ați luat cunoștință de survenirea evenimentului asigurat, astfel:

- Online: puteți depune cererea de despăguire prin portalul specializat disponibil la: <https://samsung-eu.servify.tech/>
- Prin telefon: Apelând următorul număr de telefon: **+40-(0)3-11305220**

- În cazul în care evenimentul asigurat are loc în afara României, trebuie să notificați Administratorul în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore de la revenirea Dvs în România.

Administratorul vă va furniza instrucțiunile necesare pentru ca Dispozitivul Dvs Asigurat să fie reparat sau înlocuit. Trebuie să urmați în toate cazurile instrucțiunile Administratorului.

În caz de Deteriorare Accidentală (inclusiv Deteriorare ca urmare a contactului cu un Lichid), Dvs va trebui să respectați următoarele obligații:

- să nu încercați, în niciun caz, să reparați Echipamentul Asigurat singur;
- să nu solicitați, în niciun caz, repararea Echipamentului Asigurat de către un furnizor de servicii terț care nu este autorizat de către Noi.

În caz de Furt, Dvs trebuie:

- Să raportați Furtul organelor locale de poliție în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore și să obțineți un raport oficial din partea acestora;
- Să notificați operatorul de servicii de comunicații în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore, astfel încât operatorul să poată bloca cardul SIM/USIM.



Vă rugăm să rețineți că orice întârziere, cu excepția unui caz de Forță Majoră, în raportarea unui incident care dă sau poate da naștere unei cereri de despăgubire în temeiul acestei asigurări, către Administratorul Poliției, sau către organele de poliție, după caz, poate invalida dreptul Dvs de a fi despăgubit în temeiul acestei asigurări.

Atunci când depuneți o cerere de despăgubire, sunteți obligat să furnizați o descriere completă, corectă și detaliată a tuturor circumstanțelor în care s-a produs evenimentul asigurat care au cauzat Deteriorarea Accidentală (inclusiv Deteriorarea ca urmare a contactului cu un Lichid) sau Furtul.

Aveți de asemenea obligația să furnizați următoarele documente și Informații:

Lista documentelor și informațiilor necesare în cazul depunerii unei cereri de despăgubire

În toate cazurile:

□ **Dovada achiziției Echipamentului Asigurat (în original)**, respectiv factura, emisă de un distribuitor autorizat al Echipamentului Asigurat pentru dispozitivul în cauză, emisă în numele Contractantului Asigurării sau a Asiguratului, sau în numele soțului/soției sau partenerului/partenerii acestuia, și care va include tipul, modelul și numărul IMEI (în cazul telefoanelor smart) corespunzătoare Echipamentului Asigurat, precum și numărul de înregistrare al distribuitorului autorizat.

!! Vă rugăm să rețineți ca trebuie să păstrați dovada originală a achiziției Echipamentului Dvs Asigurat pentru întreaga Perioadă Asigurată pentru a putea depune o cerere de despăgubire în temeiul acestei asigurări !!

□ În cazul în care dispozitivul pentru care faceți cererea este un Dispozitiv Înlocuitor, trebuie să furnizați certificatul detaliat al producătorului sau furnizorului, incluzând detaliile Dvs de contact (nume, adresă etc), numărul IMEI/seria Dispozitivului Asigurat inițial, numărul IMEI/seria

Dispozitivului Înlocuitor, data înlocuirii.

În caz de Furt:

- Numărul de înregistrare al notificării Dvs cu privire la furt depus la organele de poliție relevante, precum și raportul oficial al organelor de poliție.
- Orice alte documente ce vă pot fi solicitate de către Administratorul Poliției pentru a-i permite acestuia să evalueze/analizeze cererea Dvs de despăgubire.



Vă rugăm să rețineți că, dacă nu furnizați documentele/informațiile menționate mai sus, cererea Dvs de despăgubire poate fi respinsă de către Administrator, iar Dvs nu veți putea beneficia de asigurarea subscrisă.

Instrumentarea cererilor de despăgubire

- În caz de reparație ca urmare a unei Deteriorări Accidentale (inclusiv Deteriorări ca urmare a contactului cu un Lichid)

- Conform mențiunilor de mai sus, Dvs trebuie să depuneți o cerere de despăgubire (prin telefon sau online), care va trebui să fie pre-aprobată în urma furnizării de către Dvs a tuturor informațiilor și documentelor listate mai sus
- În cazul în care cererea de despăgubire este pre-aprobată de Administrator, Dvs va trebui să plătiți Franșiza, conform prevederilor acestor Termeni și Condiții
- Odată achitată Franșiza, va trebui să furnizați Echipamentul Asigurat deteriorat și Accesoriile acestuia (dacă și acestea au fost deteriorate în urma aceluiași incident) către centrul de reparații al unui furnizor autorizat de servicii pe care Administratorul vi-l va notifica, urmând instrucțiunile Administratorului. În funcție de tipul dispozitivului și de instrucțiunile ce vi se vor furniza, este posibil ca Dvs să vi se solicite să predați Echipamentul Asigurat și Accesoriile, după caz, către centrul de reparații.
- Echipamentul Asigurat va fi supus apoi unei operațiuni de diagnoza de către centrul de reparații, pentru verificarea naturii incidentului declarat
- În cazul în care cererea Dvs de despăgubire nu este acoperită în temeiul acestei asigurări, Echipamentul Asigurat și Accesoriile acestuia va fi returna Asiguratului, pe cheltuiala Asiguratorului, iar Franșiza deja plătită va fi rambursată Asiguratului.
- În cazul în care cererea Dvs de despăgubire este acoperită, reparațiile vor fi efectuate de către centrul de reparații al unui furnizor autorizat de servicii pe care Administratorul vi-l va notifica. În cazul în care reparațiile autorizate de Noi în temeiul acestei polițe ar putea invalida garanția producătorului, Noi vă vom repara sau înlocui Dispozitivul pentru perioada rămasă din perioada de garanție, similar termenilor și condițiilor garanției legale a producătorului Echipamentului Dvs.

!Rețineți – înainte de predarea Echipamentului Asigurat pentru raparații:

- Eliminați toate parolele/elementele de siguranță etc de pe Dispozitivul Asigurat înainte de a-l preda pentru reparații. Această obligație se aplică și pentru codurile PIN.
 - În ceea ce privește telefoanele inteligente (smartphones), ar trebui eliminate și orice alte elemente specifice de securitate ale operatorului, inclusiv – dar fără a se limita la – aplicația *Find my device/Găsește dispozitivul meu* al Google.
- În cazul în care nu veți da curs acestei solicitări, cererea Dvs de despăgubire poate fi întârziată, sau Dispozitivul Dvs Asigurat vă poate fi returnat fără ca cererea să fi fost soluționată.
- Realizați o copie de back-up a tuturor datelor, fișierelor, aplicațiilor/programelor de calculator stocate pe Dispozitivul Asigurat, întrucât este posibil ca acestea să fie șterse ca parte a procedurilor de reparare.
 - Vă rugăm să vă asigurați ca **nu** transmiteți niciun card de memorie sau SIM, și niciun alt Accesoriu sau element care nu este necesar pentru reparații (precum manualul de utilizare sau cutia în care a fost achiziționat Echipamentul), întrucât acestea pot fi distruse la centrul de reparații.

- În cazul în care Dispozitivul Dvs Asigurat urmează a fi înlocuit ca urmare a unei Deteriorări Accidentale (inclusiv Deteriorări ca urmare a contactului cu un Lichid) sau a unui Furt

- Obiectivul acestei asigurări este de a repune Asiguratul în poziția imediat anterioară Deteriorării sau Furtului Echipamentului Asigurat. Această poliță de asigurare nu vă îndreptățește la despăgubire prin furnizarea unui echipament nou. Echipamentul Asigurat va fi înlocuit cu un Dispozitiv Înlocuitor asemănător Dispozitivului Dvs Asigurat în starea în care se afla acesta anterior producerii riscului asigurat, Dispozitivul Înlocuitor fiind fie recondiționat (grad A), fie nou. În cazul în care tipul/modelul exact al Echipamentului Dvs

Asigurat nu mai este disponibil, vi se va furniza un Dispozitiv Înlocuitor având caracteristici tehnice și specificații echivalente sau substanțial similare. Nu putem garanta că Echipamentul Înlocuitor va avea aceeași culoare ca Echipamentul Asigurat.

- În cazul în care cererea Dvs de despăgubire este pre-aprobată de Administratorul Poliței, Asiguratul va fi obligat să plătească Franșiza, astfel cum este detaliat în acești Termeni și Condiții, ca o condiție a furnizării Dispozitivului Înlocuitor.

În toate cazurile, Noi vă vom livra Echipamentul Înlocuitor sau Echipamentul Dvs Asigurat reparat numai la adrese/locații din **România**.



! Vă rugăm că cineva este disponibil pentru a semna de confirmare de primire.

f. Vârsta și reședința Dvs

Dvs trebuie să aveți cel puțin 18 ani la data contractării asigurării, și trebuie să aveți reședința obișnuită în România, conform mențiunilor din Certificatul Dvs de Asigurare, pentru întreaga Perioadă Asigurată.

g. Franșiza

- Franșiza se va factura Asiguratului pentru orice cerere de despăgubire pre-aprobată. Valoarea Franșizei depinde de tipul și modelul Echipamentului Asigurat. Valoarea Franșizei este menționată mai jos:

	S	A&M Low	A&M Mid	A&M High	Flip	Fold	Tab Low	Tab Mid	Tab High	Watch Low	Watch High
Franșiza per cerere de despăgubire	349 L	249 L	299 L	349 L	599 L	799 L	229 L	390 L	539 L	349 L	390 L

h. Modificări ale Echipamentului Asigurat și/sau a altor informații

Asiguratul trebuie să informeze Administratorul Poliței în mod prompt cu privire la orice modificări ale informațiilor pe baza cărora a fost emisă polița de asigurare. Schimbarea Echipamentului Asigurat este posibilă doar dacă echipamentul este nou, în stare bună de funcționare și nedeteriorat, iar această modificare a fost comunicată către Servify în termen de 7 zile de la data achiziției (printr-un email transmis la adresa de email: eu.support@servify.tech). Servify își rezervă dreptul de a vă solicita prezentarea chitanței/facturii aferente achiziției noului dispozitiv. Servify nu va fi răspunzător pentru costul reparării/înlocuirii vreunui echipament, decât dacă acesta este înregistrat în baza sa de date ca un Echipament Asigurat.

i. Încetarea asigurării

Dvs aveți dreptul de a înceta asigurarea, fără a fi nevoit să furnizați vreun motiv, și fără niciun cost, în termen de 14 zile calendaristice după:

- data la care ați fost notificați de faptul că asigurarea Dvs a intrat în vigoare; sau
- data la care ați primit Certificatul de Asigurare și Termenii și Condițiile asigurării, dacă această dată este ulterioară datei la care se face referire la pct (i).

La primirea cererii Dvs de încetare a asigurării, orice Primă deja plătită pentru Perioada Asigurată ulterior intrării în vigoare a cererii Dvs de încetare vă va fi rambursată, cu excepția cazului în care ați notificat deja o cerere de despăgubire către Administratorul Poliței. Valoarea Primei de Asigurare ce vă va fi rambursată va fi creditată în contul cardului Dvs bancar utilizat pentru contractarea asigurării, în termen de 14 zile calendaristice. Notificarea de încetare a asigurării trebuie transmisă la adresa de email menționată în Secțiunea **m**. de mai jos.

Puteți de asemenea rezilia asigurarea Dvs la orice alt moment ulterior ca urmare a unei încălcări contractuale de către Noi. Cu toate acestea, dacă nu se aplică circumstanțele menționate mai sus, nu vi se va returna Prima de Asigurare pentru perioada anterioară încetării, în care Echipamentul Dvs a făcut obiectul asigurării.

În cazul unei polițe anuale cu plata Primei de Asigurare în rate lunare: dacă plata Primei de Asigurare se face lunar, Administratorul va înceta reținerile automate ale ratelor lunare de Primă. Rezilierea contractului de asigurare va produce efecte la sfârșitul lunii pentru care Prima a fost deja plătită. Cu toate acestea, în cazul în care vi s-a aprobat cel puțin o cerere de despăgubire în temeiul acestei asigurări, Dvs aveți obligația plății Primei de Asigurare pentru întreg anul de asigurare. În acest caz, autorizați Administratorul Poliței să debiteze restul Primei din contul asociat cardului bancar utilizat de Dvs când ați contractat această asigurare.

Puteți de asemenea să denunțați unilateral această asigurare la orice alt moment, fără a fi obligat să furnizați vreun motiv. În acest caz, Prima de Asigurare deja plătită vă va fi returnată proporțional cu perioada rămasă din Perioada Asigurată pentru care asigurarea nu va mai fi furnizată. Cu toate acestea, în cazul în care vi s-a aprobat cel puțin o cerere de despăgubire în temeiul acestei asigurări, sau ați notificat o astfel de cerere de asigurare către Asigurator până la

data denunțării, Prima de Asigurare deja plătită nu vă va fi rambursată (cu excepția cazului în care cererea de despăgubire pendinte va fi respinsă).

În cazul unei polițe anuale cu plata Primei de Asigurare în rate lunare: dacă plata Primei de Asigurare se face lunar, Administratorul va înceta reținerile automate ale ratelor lunare de Primă. Denunțarea contractului de asigurare va produce efecte la sfârșitul lunii pentru care Prima a fost deja plătită. Cu toate acestea, în cazul în care vi s-a aprobat cel puțin o cerere de despăgubire în temeiul acestei asigurări, Dvs aveți obligația plății Primei de Asigurare pentru întreg anul de asigurare. În acest caz, autorizați Administratorul Poliței să debiteze restul Primei din contul asociat cardului bancar utilizat de Dvs când ați contractat această asigurare.

Următoarele prevederi sunt de asemenea aplicabile:

- Asigurarea Dvs încetează automat după soluționarea favorabilă a celei de-a doua cereri de despăgubire depusă de Dvs, în cazul în care Perioada de Asigurare este de 12 (douăsprezece) luni. În acest caz, nu vi se va mai returna nicio parte a Primei de Asigurare. Asigurătorul vă va informa cu privire la această încetare prin email.
- Asigurarea Dvs încetează automat după soluționarea favorabilă a celei de-a patra cereri de despăgubire depusă de Dvs, în cazul în care Perioada de Asigurare este de 24 (douăzeci și patru) luni. În acest caz, nu vi se va mai returna nicio parte a Primei de Asigurare. Asigurătorul vă va informa cu privire la această încetare prin email.

Încetarea asigurării de către Noi

Noi vom putea înceta această asigurare dacă:

- Dvs nu respectați obligațiile prevăzute în Secțiunea **i**.
- Dvs nu plătiți ratele lunare de Primă către Administratorul Poliței, sau nu vă asigurați că în contul Dvs asociat cardului bancar utilizat la contractarea asigurării nu sunt fonduri disponibile suficiente pentru debitarea fiecărei rate lunare a Primei de Asigurare, la fiecare scadență lunară a acesteia.
- Dvs depuneți o cerere de asigurare care se dovedește a fi frauduloasă.
- Furnizarea acestei asigurări nu mai este viabilă din punct de vedere economic/comercial pentru Asigurător, sau dacă Asigurătorul sau Administratorul Poliței se retrag de pe această piață din România, sau în cazul în care o astfel de decizie de retragere este determinată de o decizie a unei autorități de reglementare sau de constrângeri legislative. În aceste cazuri, vă vom transmite o notificare de încetare cu cel puțin 30 de zile calendaristice în avans, la detaliile de contact pe care le avem despre Dvs.

În cazul în care Noi vom denunța asigurarea, Dvs vi se va returna proporțional Prima de Asigurare deja plătită pentru perioada rămasă neasigurată, cu excepția cazului în care vi s-a aprobat sau ați notificat deja o cerere de despăgubire până la data notificării, și cu excepția cazului în care motivul încetării asigurării este depunerea unei cereri frauduloase, caz în care vom avea dreptul să reținem Prima de Asigurare deja plătită.

j. Răspunderea Noastră

- Răspunderea Asigurătorului nu poate fi angajată în următoarele cazuri:
 - în cazul în care intervine o întârziere sau imposibilitate de a ne executa obligațiile din cauza unui eveniment de Forță Majoră;
 - în cazul în care Dvs nu vă respectați obligațiile conform acestor Termeni și Condiții;
 - În cazul în care întâmpinați dificultăți de conectare la rețea, fără nicio culpă a Noastră, atunci când încercați să ne apelați sau să ne contactați prin platforma Noastră;
 - În toate cazurile prevăzute în Secțiunea dedicată Excluderilor;
 - În cazul în care plata sau furnizarea vreunui beneficiu în temeiul acestei asigurări ne-ar expune vreunei sancțiuni, prohibiții sau restricții stabilite prin rezoluții ale Organizației Națiunilor Unite, sau prin alte legi sau reglementări ale Uniunii Europene, Marii Britanii sau Statelor Unite ale Americii care reglementează sancțiuni economice sau comerciale.

k. Obligațiile Dvs

- Mai jos regăsiți un rezumat al obligațiilor Dvs conform acestor Termeni și Condiții.
- Aveți obligația de a citi cu atenție IPID (Documentul de Informare privind Produsul de Asigurare), Informațiile despre Asigurător și Intermediar, Informațiile privind prelucrarea Datelor Dvs Personale, precum și acești Termeni și Condiții, astfel încât să aveți o înțelegere corectă și completă a termenilor și condițiilor aplicabile acestei asigurări. Contractantul Asigurării/ Asiguratul trebuie să se asigure că aceste documente sunt păstrate într-un loc sigur, și pe un suport durabil.
- Toate plățile Primei de Asigurare trebuie efectuate la scadență pentru a antrena răspunderea

Asigurătorului în temeiul acestei asigurări. Asigurătorul își rezervă dreptul de a respinge cererile Dvs de despăgubire atunci când Prima de Asigurare (sau orice rată lunară a acesteia) nu este plătită integral la scadență.

- În cazul în care survine un eveniment asigurat care dă naștere la o cerere de despăgubire; trebuie să respectați toate instrucțiunile Administratorului Poliței sau centrului de reparații.
- Trebuie să notificați Administratorul Poliței imediat cu privire la orice modificare ce poate afecta această asigurare, în special cu privire la:
 - Modificarea datelor Dvs personale, cum ar fi (dar fără limitare la): numele, detalii bancare, detalii card bancar;
 - Modificarea adresei Dvs;

Vă rugăm să rețineți că, în cazul în care nu veți respecta condițiile acestei asigurări, dacă nu îndepliniți cerințele de eligibilitate prevăzute în acești Termeni și Condiții, sau dacă nu vă îndepliniți obligațiile conform acestor Termeni și Condițiile, Asigurătorul poate denunța această asigurare cu efect imediat.

I. Modificarea poliței Dvs de asigurare

Putem modifica acești Termeni și Condiții la orice moment în măsura în care această modificare nu are un efect substanțial asupra Asiguratului, aplicând criteriile rezonabile și corecte. Nicio astfel de modificare nu se poate concretiza într-o majorare a Primei de Asigurare, o reducere a protecției/acoperirii acordate prin această asigurare sau o înăsprire a obligațiilor Dvs în temeiul acestei asigurări.

Astfel de modificări substanțiale ale Termenilor și Condițiilor asigurării, incluzând – dar fără a se limita la – modificarea Primei de Asigurare, a Franșizei, a procedurii de instrumentare a daunelor sau a drepturilor de încetare a poliței pe viitor vor putea fi implementate numai cu acordul Dvs față de aceste modificări.

În cazul în care survin astfel de modificări substanțiale ale acestor Termeni și Condiții ale asigurării, Dvs aveți dreptul de a denunța prezenta asigurare în termen de 3 (trei) luni după primirea unei comunicări din partea Noastră cu privire la intenția de a efectua astfel de modificări. Aceste modificări vă vor fi comunicate de către Asigurător cu cel puțin 3 (trei) luni anterior intrării lor în vigoare.

În cazul în care veți decide să denunțați polița de asigurare în acest caz, Asigurătorul vă va rambursa orice (porțiune de) Primă plătită în avans și care corespunde acelei părți a Perioadei Asigurate în care nu se mai asigură acoperire, cu condiția însă să nu vă fi fost aprobată o cerere de despăgubire până la acel moment, sau să nu fi avizat/notificat Asigurătorul cu privire la o cerere de despăgubire.

m. Remediile Dvs în cazul în care nu sunteți satisfăcut de Noi

Noi vom lua toate măsurile posibile pentru a vă furniza servicii de asigurare profesioniste și eficiente. În cazul în care, totuși, sunteți nemulțumit de serviciile furnizate, vă încurajăm să ne semnalati aceste nemulțumiri, și să încercați să le rezolvați împreună cu Noi. Vă rugăm să ne contactați în acest scop direct la Servify Europe BV, care acționează pe seama Asigurătorului în calitate de Administrator al Poliței. Puteți contacta Servify Europe prin telefon, apelând numărul +40-(0)3-11305220 sau prin email la următoarea adresă: eu_support@servify.tech.

Adresa poștală a Servify Europe BV este următoarea:

Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam,

Olanda

Administratorul Poliței va depune eforturi pentru a soluționa plângerea sau problema ridicată de Dvs în termen de 24 de ore. În cazul în care acest termen se dovedește nefezabil, Administratorul Poliței va confirma primirea plângerii/petiției Dvs în termen de 5 zile lucrătoare de la primire, și vă va furniza un răspuns final în termen de 2 săptămâni.

În cazul în care răspunsul primit din partea Administratorului Poliței este nesatisfăcător, puteți depune o petiție/plângere direct la Asigurător, Amtrust International Underwriters DAC

Adresa poștală a Amtrust International Underwriters DAC este următoarea:

6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.

Asigurătorul poate fi contactat și prin e-mail la următoarea adresă de email:

AIUDcomplaints@amtrustgroup.com

Asigurătorul va confirma recepționarea plângerii/petiției Dvs în termen de 3 zile lucrătoare, și vă va furniza un răspuns final în termen de 15 zile lucrătoare.

În măsura în care petiția/plângerea Dvs nu este rezolvată satisfăcător, sau dacă Asigurătorul nu furnizează un răspuns final în termen de 15 zile lucrătoare fără a vă oferi o explicație, vă puteți adresa Autorității de Supraveghere Financiară din România (ASF). Procedura de

soluționare a plângerilor/petițiilor nu afectează dreptul Dvs de a depune o cerere de chemare în judecată la instanța competentă din România.

Detaliile de contact ale Autorității de Supraveghere Financiară sunt următoarele:

Autoritatea de Supraveghere financiară

Splaiul Independentei nr. 15, Sector 5, cod poștal 050092,

Website: <https://asfromania.ro>

Telefon: 021.659.60.51 / 021.659.64.36

E-mail: office@asfromania.ro

Portal online pentru petiții: https://portal.asfromania.ro/portal_ext/login.xhtml

Comisia Europeană pune la dispoziție o modalitate de soluționare alternativă a disputelor pentru acei consumatori care au o plângere sau nemulțumire pentru un produs sau un serviciu care a fost achiziționat online. În cazul în care doriți să depuneți o astfel de plângere utilizând această modalitate, plângerea Dvs va fi transmisă unei organizații independente de soluționare a disputelor, care va soluționa plângerea exclusiv online, și care vă va răspunde în termen de 90 de zile.

Adresa de Internet la care poate fi accesată această modalitate alternativă de soluționare a disputelor este următoarea: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Vă rugăm să indicați adresa noastră de e-mail (eu_support@servify.tech). Rețineți că această organizație independentă de soluționare a disputelor poate analiza plângerea Dvs numai după ce Noi vom fi avut ocazia să soluționăm plângerea Dvs direct.

Drepturile Dvs în calitate de consumator de a iniția acțiuni juridice în instanță rămâne neafectat de existența sau utilizarea acestor proceduri alternative de soluționare a plângerilor Dvs.

n. Cerințe și nevoi

Această asigurare îndeplinește cerințele și nevoile unei persoane care dorește să își protejeze echipamentul asigurat împotriva deteriorării și/sau furtului.

o. Comunicări

Orice comunicări între Dvs și Noi se vor desfășura prin intermediul adresei de email sau adresei poștale furnizate de Dvs în procesul de înregistrare și înrolare în asigurare. Adresa noastră de e-mail este: eu_support@servify.tech iar numărul nostru de telefon este: +40-(0)3-11305220.

p. Protecția datelor Dvs cu caracter personal

Servify (Europe) BV acționează în calitate de operator cu privire la datele Dvs cu caracter personal prelucrate de Noi. Servify și Asigurătorul folosesc datele furnizate de Dvs pentru generarea și administrarea poliței Dvs de asigurare, în scopul analizării/soluționării cererilor Dvs de despăgubire și pentru asigurarea serviciilor pentru clienți, serviciilor de instrumentare daune și prevenirea fraudelor. Datele Dvs cu caracter personal pot fi transmise/dezvăluite și altor asigurători și/sau unor autorități de reglementare/supraveghere, precum și pentru a verifica/valida datele furnizate de Dvs prin raportare la date primite de la terți cu care colaborăm. Putem dezvălui datele Dvs personale către afiliați, furnizori de servicii, agenți sau furnizori ai Noștri.

Prin contractarea acestei asigurări garantați că orice date personale aparținând unei alte persoane care Dvs ni le-ați putea furniza Nouă în legătură cu înrolarea în asigurare și executarea contractului Dvs de asigurare ne sunt furnizate cu consimțământul persoanei în cauză. Prin contractarea acestei asigurări vă dați acordul pentru a primi comunicări privind prelucrarea și protecția acestor date personale ale unor terți din partea Servify/Asigurătorului, în numele și pe seama acestui terț.

Stocăm datele Dvs personale numai pentru perioada necesară pentru executarea tuturor obligațiilor noastre derivând din această asigurare, exceptând acele situații când legea impune o perioadă de retenție mai mare, sau când este necesar pentru a ne apăra un drept în justiție.

Aveți dreptul de acces la datele Dvs personale, precum și de a solicita Servify să actualizeze sau să corecteze informațiile furnizate, sau de a elimina datele Dvs personale din baza noastră de date atunci când acestea nu mai sunt necesare pentru scopurile menționate mai sus.

Puteți exercita aceste drepturi și alte drepturi conform Politicii privind protecția datelor cu caracter personal a Servify, contactând responsabilul Nostru pentru protecția datelor, la următoarele coordonate de contact: The Data Protection Officer, Servify Europe BV at Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Olanda, sau prin e-mail la adresa: data.protect@servify.tech. Cu toate acestea, atragem atenția că anumite solicitări de acces la, rectificarea sau ștergere a datelor cu caracter personal pot fi exceptate în conformitate cu Regulamentul General (EU) privind Protecția Datelor și/sau în temeiul altor legi sau reglementări.

Dacă Dvs considerați că prelucrarea datelor Dvs cu caracter personal de către Noi nu respectă reglementările aplicabile, puteți transmite o plângere către Servify și/sau către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrărilor de Date cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).

Vă rugăm să parcurgeți integral Politica Noastră privind protecția datelor cu caracter personal pentru a înțelege mai bine ce date cu caracter personal prelucram despre Dvs și în ce scop – aceasta este disponibilă la: <https://servify.in/privacy/>. Această Politică poate face obiectul unor modificări ocazionale pentru a asigura conformitatea cu modificări legislative, noi reglementări sau îndrumări emise de autoritățile competente.

q. Legea aplicabilă. Instanțele competente

Această asigurare este guvernată de, și va fi interpretată conform legii române.

Orice dispută în legătură cu încheierea, executarea, încetarea sau interpretarea acestui contract de asigurare va fi înaintată instanței competente material și teritorial, conform prevederilor Codului de Procedură Civilă român.

Termeni și condiții generale: Samsung Care+ pentru Galaxy S 24

Numărul poliței principale: ROM20240101

Versiune: v01/2024

Informații generale

Titularul poliței, **Samsung Electronics România SRL a încheiat** o poliță de asigurare de grup cu **Amtrust International Underwriters DAC (Asigurătorul) cu sediul** social la 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, înregistrată în Irlanda sub numărul 169384 (denumită în continuare "întreprinderea de asigurare") cu un angajament de asigurare cuprinzător, așa cum este descris în termenii compleți de mai jos. În conformitate cu termenii poliței de asigurare de grup, prima este plătită de Samsung către societatea de asigurări.

"Samsung Care+ pentru Galaxy S24 " este o poliță de asigurare care acoperă riscul de deteriorare accidentală a produsului Samsung Galaxy S al Beneficiarului și a accesoriilor care îl însoțesc ("Produsul asigurat") achiziționat nou și în cazul în care asigurarea este înregistrată și activată în termen de 30 de zile de la achiziție, dar nu mai târziu de 20 februarie 2024.

În cazul în care Samsung Galaxy S24 al Beneficiarului nu funcționează și nu a fost supus unei distrugerii accidentale, acesta poate fi defect și poate fi acoperit de garanția de doi ani a Samsung sau Beneficiarul poate avea drepturi legale în temeiul legislației privind protecția consumatorilor.

Beneficiarul trebuie să rețină că Samsung Care+ nu acoperă daunele cosmetice care nu afectează funcționalitatea produsului asigurat, cum ar fi zgârieturile, loviturile, decolorarea și fisurile mici. Beneficiarul trebuie să ia toate măsurile de precauție rezonabile pentru a preveni Deteriorarea Produsului Asigurat.

Servify (Europe) BV acționează în numele Asigurătorului în calitate de administrator și se ocupă de toate cererile de dauna și solicitările de asigurare pe care le poate avea Beneficiarul.

Pentru a vă asigura că înțelegeți Samsung Care+ pentru Galaxy S24 și aplicarea acestuia, vă recomandăm să citiți cu atenție informațiile furnizate în acești Termeni și Condiții. Dacă aveți întrebări cu privire la această politică, vă rugăm să ne contactați la [eu_support@servify.tech].

Informații importante

În cazul în care Echipamentul asigurat a fost deteriorat accidental în timpul perioadei de asigurare, Servify Europe va repara sau va înlocui Echipamentul asigurat cu un Echipament de înlocuire cu specificații echivalente, la discreția sa, cu respectarea definițiilor, excluderilor și condițiilor de mai jos. Echipamentul de înlocuire poate fi fie nou, fie recondiționat.

Unde și când

Echipamentul asigurat este acoperit pe toată perioada de valabilitate a poliței, atât în România, cât și atunci când luați temporar echipamentul asigurat în străinătate.

Definiții (în ordine alfabetică):

- Accesorii** înseamnă articole originale din cutie, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea, încărcătoare, carcase de protecție, căști și dispozitive hands-free, furnizate inițial împreună cu echipamentul asigurat.
- Daune accidentale/deteriorări** înseamnă: Daune ca urmare a unui eveniment brusc care are un efect extern asupra echipamentului dumneavoastră asigurat și care are ca rezultat distrugerea prin căderea, impactul și/sau contactul cu lichid, în urma căruia echipamentul dumneavoastră asigurat nu mai funcționează corect și complet, inclusiv daunele cauzate de terți fără permisiunea dumneavoastră.
- Administrator** - Servify (Europe) BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, Olanda. Administratorul ar putea externaliza (o parte din) responsabilitățile sale în temeiul prezentului document către terțe părți (locale) selectate.
- Daune cosmetice** - înseamnă daune nestructurale care nu afectează funcționalitatea sau operațiunile echipamentului asigurat, inclusiv, dar fără a se limita la zgârieturi, lovituri și urme cauzate de uzură și/sau

uzură generală.

- e. **Perioada de acoperire** - înseamnă perioada de asigurare menționată în Certificatul de Asigurare pe parcursul căreia Asigurătorul va furniza Asiguratului serviciile de asigurare. Perioada de acoperire începe la data de începere a Poliței și continuă pentru numărul de luni calendaristice specificat în mod expres în Certificatul de Asigurare.
- f. **Franșiză** - înseamnă contribuția pe care trebuie să o plătești pentru fiecare cerere de despăgubire validată în prealabil de către Administrator, indiferent de circumstanțele care au condus la cererea de despăgubire. Suma plătită va depinde de modelul de smartphone, așa cum este detaliat în acest document, și trebuie plătită înainte ca cererea Dumneavoastră de despăgubire să fie soluționată
- g. **Forța majoră** - înseamnă un eveniment imprevizibil, irezistibil, în afara controlului părților, care ne împiedică pe Noi sau pe Dumneavoastră să ne îndeplinim partea noastră sau a Dumneavoastră din contract
- h. **Certificat de asigurare** înseamnă: Documentul furnizat Asiguratului ca dovadă a încheierii asigurării în conformitate cu acești Termeni și Condiții, incluzând informații esențiale despre Asigurător, Asigurat și beneficiar, numărul poliței, data de începere a acoperirii, perioada de acoperire, Prima, acoperirea asigurării și detalii despre Echipamentul asigurat (marca, modelul, numărul IMEI/Serie)
- i. **Echipament asigurat** înseamnă: Dispozitivul Samsung asigurat care, pe baza numărului IMEI sau a numărului de serie, este înregistrat ca nou la Administrator în termen de 30 de zile de la cumpărare dar nu mai târziu de 20 februarie 2024, precum și accesoriile care au fost achiziționate împreună cu echipamentul asigurat în același timp. Echipamentul Asigurat cu numărul producătorului asociat și/sau numărul de serie asociat este descris în Certificatul de Asigurare.
- j. **Asigurătorul** este definit mai sus.
- k. **Daunele lichide** înseamnă: Corodarea uneia sau mai multor componente ale unui echipament asigurat ca urmare a unui accident și care împiedică funcționarea corectă a dispozitivului.
- l. **Neglijență** înseamnă: neexercitarea grijii pe care o persoană prudentă în mod rezonabil ar fi exercitat-o în circumstanțe similare.
- m. **Prețul de achiziție** înseamnă: Valoarea de achiziție a echipamentului asigurat, inclusiv TVA, dar fără reducerile acordate de către vânzătorul de vânzări, așa cum se menționează în certificatul de asigurare.
- n. **Echipament de înlocuire** înseamnă: Echipamentul care este plătit de către Asigurător pentru a înlocui Echipamentul Asigurat. În principiu, Echipamentul de înlocuire este identic cu Echipamentul Asiguratului (cu excepția culorii). În cazul în care un echipament identic nu mai este disponibil în mod rezonabil pentru Administrator, persoana asigurată va primi un echipament de înlocuire care, în opinia Administratorului, este echivalent cu Echipamentul asigurat înregistrat la Administrator. Echipamentul de înlocuire este întotdeauna un echipament nou sau recondiționat.
- o. **Terorismul** înseamnă: Orice act, inclusiv, dar fără a se limita la, utilizarea forței sau amenințarea cu forța, de către o persoană sau un grup de persoane care acționează singur sau în numele sau în legătură cu orice organizație sau guvern angajat în scopuri politice, religioase, ideologice sau similare, cu scopul de a influența un guvern sau de a speria populația sau o parte a acesteia.
- p. **Terță parte:** Orice altă persoană în afară de Asigurat, soțul/soția sau partenerul său, ascendenții sau descendenții săi, reprezentanții săi dacă Asiguratul este o persoană juridică, precum și orice altă persoană care nu a avut permisiunea Asiguratului de a utiliza Echipamentul asigurat.
- q. **Nesupravegheat** înseamnă: Atunci când dumneavoastră, sau o altă persoană cu vârsta mai mare de 18 ani căreia i-ați încredințat echipamentul asigurat, aveți/nu aveți vizibilitate deplină asupra echipamentului asigurat sau sunteți/este în măsură să împiedicați persoanele neautorizate să vă sustragă echipamentul.
- r. **Dumneavoastră/Tău/Administratorul poliței/Asiguratul** înseamnă: Titularul poliței de asigurare menționat în Certificatul de asigurare, cu condiția să locuiască în România și să aibă peste 18 ani.
- s. **Virus** înseamnă: Printre altele, dar fără a se limita la: cai troieni, viermi și orice alt program sau software care împiedică în mod direct sau indirect funcționarea corectă a echipamentului dumneavoastră asigurat.
- t. **Uzură** - înseamnă deteriorarea inevitabilă a Echipamentului Asigurat care rezultă din utilizarea normală

Ce este acoperit

Asigurarea Samsung Care+ pentru Samsung Galaxy S24 oferă acoperire împotriva:

Daune accidentale - Echipamentul asigurat va fi reparat sau înlocuit cu un echipament de înlocuire cu funcționalitate echivalentă.

Daune provocate de lichide - Echipamentul asigurat va fi reparat sau înlocuit cu un echipament de înlocuire cu funcționalitate echivalentă.

Acoperire temporară la nivel mondial - Acoperirea se aplică și în România și în timpul unei șederi temporare în străinătate, cu o durată maximă de 60 de zile pentru fiecare vizită.

Ce nu este acoperit/Excluderi

Această asigurare nu oferă acoperire pentru și nici nu va fi Servify Europe responsabilă pentru:

1. Excluderi generale -Se aplică tuturor formelor de daune.

- a. Franșiza aplicabilă în funcție de valoarea echipamentului asigurat:
Franșiza va fi colectat de la dumneavoastră înainte de încheierea definitivă a procesului de soluționare a cererilor de despăgubire.
- b. Costurile aferente oricărei cereri de despăgubire după prima cerere de despăgubire acceptată.
- c. Costurile suportate ca urmare a pierderii utilizării echipamentului asigurat, costurile de reconectare, costurile de abonament de orice fel sau orice alte costuri decât costurile directe de reparare sau înlocuire a echipamentului asigurat.
- d. Pentru pierderea, dispariția sau deteriorarea echipamentului asigurat ca urmare a furtului sau ca urmare a pierderii sau delapidării. Aceasta include, de asemenea, incidente precum lăsarea nesupravegheată

sau pierderea.

- e. Deteriorarea suporturilor de date externe, cum ar fi benzile, filmele, discurile, DVD-urile, cardurile SD și software-ul.
- f. Costurile de recuperare a datelor atât pe suporturi de date interne, cât și externe.
- g. Costuri pentru care producătorul, furnizorul sau distribuitorul este răspunzător în conformitate cu obligațiile legale de garanție.
- h. Furtul sau deteriorarea accidentală survenită în timpul sau ca urmare a procesului de curățare, reparare sau modificare fără permisiunea prealabilă a administratorului sau în timpul confiscării sau reținerii la ordinul unei agenții guvernamentale, inclusiv al poliției.
- i. Furtul sub orice formă, precedat de intrare prin efracție sau violență sau amenințare cu violența sau ca urmare a pierderii sau delapidării
- j. Furtul prin jaf sau sechestrare sau daunele cauzate direct sau indirect de:
 - (i) Război, invazie, ostilități străine (indiferent dacă războiul a fost declarat sau nu), război civil, rebeliune, revoluție, insurecție, putere militară sau obținută în mod ilegal, naționalizare, confiscare, revendicare, sechestrare sau distrugere de către guvern sau o agenție guvernamentală;
 - (ii) Radiații ionizante sau orice formă de contaminare nucleară;
 - (iii) Undele de șoc provocate de avioane sau alte obiecte zburătoare care se deplasează la viteze sonice sau supersonice;
 - (iv) terorism, indiferent de alte cauze sau evenimente care contribuie simultan sau în orice altă ordine la producerea pagubelor.

2. Daune

- a. Deteriorări cosmetice ale echipamentului asigurat, cum ar fi zgârieturi și lovituri, care nu afectează funcționalitatea normală.
- b. Orice costuri de reparație datorate pierderii garanției legale cauzate de prelucrarea, repararea și/sau curățarea de către Asigurat însuși și/sau de către un atelier de reparații neautorizat de Administrator.
- c. Daunele aduse Echipamentului Asigurat cauzate de utilizarea unor piese inferioare (nu noi și/sau nu piese originale Samsung) în timpul modificării și/sau reparării Echipamentului Asigurat de către Asigurat însuși și/sau de către un atelier de reparații neautorizat de către producătorul Echipamentului Asigurat.
- d. Software și lămpi, tuburi, benzi, baterii, cartele SIM, antene, set de toner, set de tambur, cap de imprimare și alte echipamente care, datorită naturii și utilizării lor, sunt supuse uzurii și/sau deteriorării regulate și rapide.
- e. Orice daună produsă echipamentului asigurat ca urmare a neglijenței.
- f. Deteriorarea accesoriilor, cu excepția cazului în care acestea sunt deteriorate de același eveniment care a cauzat și deteriorarea accidentală sau furtul echipamentului asigurat.
- g. Orice deteriorare a echipamentului asigurat cauzată de uzură, depreciere, insecte, paraziți, mucegai sau condiții atmosferice sau climatice.
- h. Orice deteriorare a echipamentului asigurat cauzată de nerespectarea instrucțiunilor de utilizare, a instrucțiunilor de conectare, instalare și întreținere descrise în manualul de utilizare al producătorului.
- i. Orice deteriorare a echipamentului asigurat cauzată de un virus.
- j. Orice deteriorare a echipamentului asigurat care a fost cauzată cu intenție de către Asigurat sau de către o persoană autorizată/permisă de către Asigurat să utilizeze echipamentul asigurat.
- k. deteriorarea sau pierderea echipamentului asigurat în urma unui incendiu.

Condițiile noastre

a. Perioada de acoperire

Se aplică o perioadă de asigurare fixă de douăsprezece (12) luni, iar asigurarea începe la data la care v-ați înregistrat cu succes pentru această asigurare, cu condiția ca această dată să fie în termen de 30 de zile calendaristice de la cumpărarea echipamentului asigurat în stare nouă, dar nu mai târziu de 20 februarie 2024 și cu condiția ca dispozitivul să nu fie deteriorat, să nu fie pierdut sau furat. Data de începere și Perioada de acoperire fixă sunt menționate în Certificatul de asigurare.

b. Beneficii de asigurare

Servify Europe poate, la discreția sa, să procedeze la repararea sau înlocuirea Echipamentului asigurat (cu Echipament de înlocuire).

Pentru evitarea oricărui dubiu, acoperirea de asigurare în temeiul prezentului document nu vă dă dreptul, în niciun caz, la vreo formă de despăgubire monetară/în numerar.

c. Utilizare atentă

Sunteți obligat să luați toate măsurile de precauție rezonabile pentru a vă proteja echipamentul asigurat împotriva daunelor accidentale și a furtului și să îl păstrați în stare bună de întreținere.

d. Declarații mincinoase

- (i) În cazul în care ați furnizat în mod intenționat informații incorecte sau ați ascuns în mod intenționat informații despre care ar trebui să știți în mod rezonabil că ar putea afecta evaluarea riscului de către asigurator, asiguratorul poate decide să anuleze polița.
- (ii) În cazul în care Asiguratul a furnizat în mod intenționat informații incorecte sau a ascuns în mod intenționat informații cu privire la o cerere de despăgubire raportată de Asigurat, Asiguratorul poate refuza cererea de despăgubire dacă nu este posibil să acorde prestații nici măcar parțial. Polița dvs. rămâne valabilă până în momentul în care este anulată de una dintre cele două părți în conformitate cu prevederile din acești Termeni și condiții.
- (iii) Avem dreptul de a recupera toate costurile suportate în legătură cu o cerere de despăgubire (inclusiv costurile de investigație și de colectare) dacă cererea de despăgubire a fost în vreun fel

frauduloasă.

- (iv) Putem notifica poliția, autoritățile guvernamentale sau de reglementare cu privire la actele frauduloase. De asemenea, Servify Europe poate împărtăși detaliile cererilor de despăgubire frauduloase cu alți asigurători, inclusiv prin introducerea acestora pe o listă de cereri de despăgubire frauduloase creată de asigurători pentru combaterea fraudei.

e. Raportarea unei cereri de despăgubire

Înțelegem că fiecare cerere de despăgubire poate fi foarte diferită și vom depune toate eforturile pentru a lua acest lucru în considerare atunci când analizăm o cerere de despăgubire. Atunci când apare o cerere de despăgubire, vă rugăm să găsiți mai jos ce trebuie să faceți.

| În toate cazurile, ar trebui să:

- Depuneți cererea dumneavoastră de despăgubire la administrator în termen de 5 zile de la data confirmării evenimentului:
 - Online: Puteți accesa următorul portal de revendicare <https://samsung-eu.servify.tech/>
 - Prin telefon: Puteți suna la următorul număr de telefon +40-(0)3-11305220
- În cazul în care incidentul s-a petrecut în afara României, vă rugăm să notificați Administratorul în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore de la întoarcerea Dumneavoastră în România
- Administratorul vă va furniza toate instrucțiunile necesare pentru repararea sau înlocuirea echipamentului asigurat deteriorat.
- Trebuie să urmați instrucțiunile administratorului, așa cum sunt furnizate.

| În caz de deteriorare accidentală sau de deteriorare prin lichide, trebuie să:

- În nici un caz nu veți întreprinde pe cont propriu o reparație de orice fel la un Echipament Asigurat
- În nici un caz nu veți instrui ca o reparație să fie efectuată de un furnizor de servicii care nu este autorizat de Noi



Vă rugăm să rețineți că orice întârziere, cu excepția cazurilor de forță majoră, în raportarea unui incident către Administrator sau către poliție poate anula dreptul dumneavoastră de a solicita despăgubiri în temeiul acestei polițe.

Atunci când notificați cererea de despăgubire, trebuie să furnizați o descriere completă și detaliată a circumstanțelor în care a avut loc cererea de despăgubire și a evenimentelor care au dus la producerea daunelor accidentale sau a daunelor lichide.

De asemenea, trebuie să furnizați următoarele documente și informații:

Lista de verificare a documentelor și informațiilor

În toate cazurile:

- **dovada de achiziție în original**, respectiv factura, emisă de un distribuitor autorizat, pentru Echipamentul asigurat, cu numele Asiguratului sau al Asiguratului sau al partenerului de viață al acestuia și care trebuie să cuprindă marca, modelul și IMEI (în cazul smartphone-urilor) ale Echipamentului asigurat, cu indicarea numărului de înregistrare al distribuitorului autorizat
- dacă echipamentul asigurat este un echipament de înlocuire: un certificat detaliat al producătorului sau al comerciantului cu amănuntul care să includă datele dumneavoastră de contact (nume, adresă...), numărul IMEI/numărul de serie al dispozitivului original, numărul IMEI/numărul de serie al echipamentului de înlocuire, data înlocuirii

Și orice alte documente solicitate de administrator pentru a putea evalua valabilitatea cererii dumneavoastră de despăgubire.



Vă rugăm să rețineți că, în cazul în care nu faceți acest lucru și/sau comiteți o fraudă, cererea de despăgubire ar putea fi respinsă de către Administrator, iar dumneavoastră nu veți beneficia de acoperirea subscrisă.

Procedura de revendicare și diagnosticare

| În caz de reparații în urma unei avarii accidentale si/sau contact cu lichide

- După cum s-a explicat mai sus, trebuie să depuneți cererea de despăgubire (fie online, fie prin telefon) și să o faceți să fie prevalidată, furnizând toate informațiile solicitate și enumerate mai sus.
- În cazul în care cererea de despăgubire este validată în prealabil de către Administrator, va trebui să plătiți Franșiza, așa cum este detaliat în acești Termeni și Condiții.
- După plata franșizei, predați echipamentul asigurat, dacă este necesar, la centrul de reparații al unui furnizor de servicii autorizat care v-a fost notificat de către administrator și urmați instrucțiunile acestuia. În funcție de dispozitiv și de instrucțiunile date, vi s-ar putea cere să duceți sau să trimiteți Echipamentul Asigurat, dacă este necesar, la centrul de reparații.
- Apoi, echipamentul asigurat trebuie să fie diagnosticat de către centrul de reparații pentru a verifica natura daunei.
- În cazul în care cererea de despăgubire nu este acoperită, echipamentul asigurat va fi returnat Asiguratului pe cheltuiala Asiguratului, iar franșiza va fi rambursată.

- În cazul în care cererea de despăgubire este acoperită, reparațiile vor fi efectuate de către centrul de reparații al furnizorului de servicii autorizat. În cazul în care orice reparație autorizată de Noi în conformitate cu acești Termeni și condiții invalidează garanția producătorului dumneavoastră, vom repara sau înlocui dispozitivul dumneavoastră pentru perioada rămasă din garanția producătorului

dumneavoastră, în conformitate cu termenii și condițiile de garanție ale producătorului dumneavoastră.

Important, înainte de a da echipamentul asigurat spre reparație:

- Toate funcțiile de blocare trebuie să fie îndepărtate de pe echipamentul asigurat înainte de a fi trimis la reparație. Aceasta include orice blocări personale cu pin și, în cazul smartphone-urilor, orice blocări de securitate specifice operatorului, inclusiv, dar fără a se limita la APP "Find My Device" de la Google. În caz contrar, cererea dumneavoastră de despăgubire va fi amânată și/sau dispozitivul vă va fi returnat.
- De asemenea, ar trebui să faceți o copie de rezervă a tuturor datelor, fișierelor, software-urilor stocate pe dispozitiv, deoarece acestea vor fi șterse în cadrul procesului de reparație.
- Vă rugăm să nu trimiteți cartela SIM sau cardul de memorie, nici alte accesorii sau articole care nu au legătură cu reparația, cum ar fi manualul sau cutia, deoarece acestea ar putea fi distruse la centrul de reparații.

În toate cazurile, vom livra Echipamentul reparaat sau de înlocuire numai la adrese din România.



Vă rugăm să vă asigurați că cineva este autorizat și prezent pentru a semna pentru livrare.

f. Vârsta și adresa dumneavoastră

Trebuie să aveți cel puțin 18 ani la momentul achiziționării poliței dvs. și să locuiți în țara dvs. de reședință, așa cum se menționează în Certificatul dvs. de asigurare, în timpul perioadei de acoperire.

g. Fransiza

Fransiza va fi facturată Asiguratului pentru orice cerere de despăgubire validată în prealabil. Această taxă de Fransiza este de 349 lei pentru Galaxy S24.

h. Modificări ale echipamentului asigurat sau alte informații

Asiguratul trebuie să notifice administratorul în timp util cu privire la modificările aduse informațiilor pe care se bazează această poliță, cum ar fi adresa și adresa de e-mail a Asiguratului. Schimbarea echipamentului asigurat este posibilă numai dacă dispozitivul este nou, funcționează corect și nu este deteriorat, iar schimbarea a fost comunicată către Servify Europe în termen de 7 zile de la data achiziției, prin trimiterea unui e-mail la adresa eu_support@servify.tech. Servify Europe își rezervă dreptul de a solicita prezentarea facturii de achiziție a noului dispozitiv. Servify Europe nu este răspunzătoare pentru costurile de reparație sau înlocuire a altor echipamente decât Echipamentul asigurat înregistrat.

i. Răspunderea noastră

- Răspunderea Asiguratorului nu poate fi angajată în următoarele cazuri:
 - Întârzierea sau imposibilitatea de a executa acoperirea din cauza forței majore,
 - Probleme de rețea sau de telefonie din partea Dumneavoastră atunci când încercați să apelați platforma centrului nostru de apeluri,
 - Toate cazurile legate de secțiunea privind excluderile
 - Dacă prin plata sau acordarea oricărui beneficiu ne-ar expune la orice sancțiune, interdicție sau restricție în temeiul rezoluțiilor Organizației Națiunilor Unite sau al sancțiunilor comerciale sau economice, legilor sau reglementărilor României, Uniunii Europene, Regatului Unit sau Statelor Unite ale Americii

j. Obligațiile dumneavoastră

- Vă rugăm să găsiți mai jos un rezumat al obligațiilor Dumneavoastră pentru această poliță de asigurare
- Vă angajați să citiți acești Termeni și condiții pentru a înțelege clar termenii și condițiile.
- În caz de reclamație: Trebuie să urmați toate instrucțiunile administratorului sau ale centrului de reparații
- Trebuie să anunțați administratorul cât mai curând posibil despre orice modificare care ar putea afecta prezenta poliță de asigurare și, în special, despre oricare dintre următoarele:
 - ° Modificarea datelor cu caracter personal
 - ° Schimbare de adresă

Vă rugăm să rețineți că, dacă nu respectați CONDIȚIILE și cerințele de ELIGIBILITATE de mai sus sau dacă nu vă îndepliniți OBLIGAȚIILE, Asiguratorul poate rezilia polița de asigurare în conformitate cu prevederile de mai sus.

k. Ce trebuie să faceți dacă nu sunteți mulțumit de noi

Vom face tot posibilul pentru a vă oferi un serviciu profesionist și de încredere. Cu toate acestea, în cazul în

care aveți o plângere cu privire la acest serviciu, ne puteți raporta oricând. În acest caz, vă sfătuim să raportați reclamația dumneavoastră la Servify Europe. Puteți contacta Servify Europe la numărul de telefon +420 325 439 814 sau trimițând un e-mail la adresa eu_support@servify.tech.

Adresa poștală a Servify Europe este:
Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam,
Țările de Jos

Administratorul va încerca să vă rezolve plângerea sau problema în termen de 24 de ore. În cazul în care acest lucru nu este posibil, administratorul va confirma reclamația dumneavoastră în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea acesteia și va oferi un răspuns definitiv în termen de 2 săptămâni.

În cazul în care considerați că răspunsul administratorului este nesatisfăcător, puteți depune o plângere la asigurator.

Adresa Asiguratorului este:
6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.
Email: AIUDcomplaints@amtrustgroup.com

Asiguratorul va confirma reclamația dumneavoastră în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea acesteia și va oferi un răspuns definitiv în termen de 15 zile.

De asemenea, puteți depune o plângere la autoritatea de reglementare competentă:

- Autoritatea noastră de reglementare competentă este:

CBI

Banca Centrală a Irlandei

New Wapping Street, North Wall Quay, D01 F7X3 Dublin 1, Irlanda

Site web: <https://www.centralbank.ie/home>

Tel.: +353 (0)1 224 6000, Fax: +353 (0)1 224 5550

- Autoritatea dumneavoastră de reglementare competentă este:

ASF

Autoritatea de Supraveghere Financiară

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

Site: <https://www.asfromania.ro>

Tel: 004.021.668.1208,

De asemenea, puteți utiliza sistemul de soluționare alternativă a litigiilor în fața următoarelor autorități:

Comisia Europeană dispune de o comisie de soluționare a litigiilor online pentru consumatorii care au o plângere cu privire la un produs sau un serviciu achiziționat online. Dacă alegeți să vă depuneți plângerea în acest mod, aceasta va fi transmisă unei organizații independente de soluționare a plângerilor care, în cele din urmă, se va ocupa în întregime de problema online și va răspunde în termen de 90 de zile. Adresa de internet a acestei comisii de soluționare a litigiilor online este: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Vă rugăm să nu uitați să menționați întotdeauna adresa noastră de e-mail eu_support@servify.tech. Vă rugăm să rețineți că această organizație independentă de soluționare a plângerilor poate lua în considerare plângerea Dumneavoastră doar după ce am avut ocazia să ajungem la o soluție.

Drepturile dumneavoastră, în calitate de client, de a acționa în justiție nu sunt afectate de existența sau de utilizarea procedurilor de reclamație menționate.

I. Comunicare

Toate comunicările dintre Dumneavoastră și Noi vor fi în limba română și vor fi efectuate prin intermediul adresei de e-mail sau a adresei poștale furnizate de Dumneavoastră în timpul înregistrării poliței. Adresa noastră de e-mail este: eu_support@servify.tech, iar numărul nostru de telefon este +40-(0)3-11305220.

În situația în care prezenta poliță de asigurare este încheiată prin mijloace la distanță, Dumneavoastră veți suporta toate costurile legate de utilizarea acestor mijloace la distanță pentru încheierea prezentei polițe. Noi nu folosim numere cu plată sau alte mijloace de comunicare.

m. Protecția datelor dumneavoastră cu caracter personal

Servify Europe este operatorul de date al datelor dumneavoastră personale stocate de noi. Servify Europe și Asiguratorul (Noi) vor utiliza informațiile furnizate de Dumneavoastră doar pentru crearea Poliței

Dumneavoastră și, eventual, în timpul raportării unei cereri de despăgubire pentru administrarea poliției, serviciul clienți, prevenirea cererilor de despăgubire și a fraudelor, inclusiv posibila transmitere a datelor Dumneavoastră către alți asigurători și autorități de reglementare și pentru a verifica datele Dumneavoastră pe baza datelor de la terți la care avem acces legal. În aceste scopuri, este posibil să dezvăluim datele filialelor, furnizorilor de servicii, agenților și furnizorilor noștri.

Prin prezenta confirmați că toate datele unei terțe persoane pe care este posibil să ni le fi furnizat în legătură cu înregistrarea și executarea Poliției dvs. au fost furnizate cu acordul acestei terțe persoane. De asemenea, sunteți de acord să primiți comunicări referitoare la protecția acestor date din partea Servify Europe în numele acestei terțe persoane.

Stocăm datele dvs. doar pentru perioada necesară pentru a ne îndeplini toate obligațiile care decurg din această politică, cu excepția cazului în care este necesară o perioadă de păstrare mai lungă din punct de vedere legal.

Aveți dreptul de a vă accesa datele cu caracter personal și de a ne solicita să actualizăm sau să corectăm informațiile în cauză sau să eliminăm aceste date cu caracter personal din evidențele noastre, dacă nu mai sunt necesare în scopurile menționate mai sus. Vă puteți exercita aceste drepturi și alte drepturi care decurg din politica Noastră de confidențialitate contactând responsabilul nostru cu protecția datelor. Puteți trimite cererea Dumneavoastră prin scrisoare la adresa: AICI: Responsabilul cu protecția datelor, Servify Europe BV, la adresa Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Țările de Jos sau prin e-mail la adresa data.protect@servify.tech.

Dacă considerați că prelucrarea datelor dumneavoastră personale de către Noi nu este în conformitate cu legile și reglementările aplicabile privind protecția datelor, puteți depune o plângere la Noi și/sau la Oficiul pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal din România (disponibil la: www.dataprotection.ro) Dacă doriți să vizualizați politica noastră completă de confidențialitate pentru a înțelege mai bine modul în care gestionăm datele dumneavoastră, vă rugăm să consultați <https://servify.in/privacy/>. Vă rugăm să rețineți că politica Noastră este supusă unor modificări ocazionale pentru a continua să ne conformăm cu legile, regulamentele și orientările în schimbare privind protecția datelor.

n. Ce legi se aplică și ce instanțe sunt competente

Legea română se aplică acestei politici. Asiguratul poate alege să intenteze acțiuni în justiție pentru orice pretenții care decurg din sau în legătură cu orice altă clauză din cadrul acestei asigurări în fața instanțelor competente din România sau, alternativ, în orice localitate în care își are reședința permanentă sau obișnuită.