SUPPORT

FAQ

Other Sites

Pre-contractuele Kennisgeving

Samsung EUDA Pre-contractuele Kennisgeving

Als fabrikant van verbonden producten zet Samsung zich in voor transparantie over hoe die producten gegevens genereren over hun gebruik en prestaties, en hoe onze klanten toegang kunnen krijgen tot die gegevens of deze kunnen delen met derden, in overeenstemming met de Dataverordening (EU-verordening 2023/2854).

Sommige informatie in deze kennisgeving is van toepassing op alle producttypen. Andere informatie varieert per productcategorie. Samsung werkt deze pagina met de kennisgeving van pre-contractuele informatie onder de Dataverordening van tijd tot tijd bij bijvoorbeeld naar aanleiding van de lancering van nieuwe producten en functies. Gebruikers kunnen deze pagina bookmarken voor toekomstig gebruik.

Gegevensgeneratie

Samsung biedt een divers scala aan verbonden producten in verschillende categorieën, elk ontworpen om de gebruikerservaring te verbeteren. De soorten gegevens die worden gegenereerd, variëren per producttype. De hoeveelheid gegevens die door verbonden producten wordt gegenereerd, varieert sterk op basis van het type apparaat, gebruikspatronen en de granulariteit van de gegevensverzameling.

U kan ruwe en onbewerkte gegevens verzoeken die Samsung direct beschikbaar heeft. Echter, erg verrijkte gegevens en inhoudsgegevens vallen buiten het toepassingsgebied van dit verzoek.

We hebben de beschikbare gegevens per categorie samengevat en een geschatte schatting gegeven van de dagelijkse hoeveelheid gegevens die door verschillende datasets wordt gegenereerd. Meer informatie vindt u in de hoofdstukken 'Gegevensstructuur' en 'Samenvatting Productgegevens' hieronder

Locatie van gegevens

Opslag op externe server: gegevens worden voornamelijk opgeslagen op de beveiligde externe servers van Samsung voor analyse, productverbetering en klantenondersteuning. Bewaartermijnen variëren op basis van gegevenstype en doel, maar zijn ontworpen om te voldoen aan de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming.

Opslag op het apparaat: sommige gegevens kunnen tijdelijk op het apparaat zelf worden opgeslagen voor diagnostische doeleinden of onmiddellijke toegang.

Gegevenstoegang

Het Samsung EU Data Act Portal (EUDA Portal) is het voornaamste middel waarmee gebruikers toegang kunnen krijgen tot gegevens over hun verbonden producten en gerelateerde diensten. Hoewel sommige gebruikers mogelijk rechtstreeks toegang hebben tot sommige gegevens via interfaces op het apparaat, is het EUDA Portal ontworpen om een veelomvattende methode te bieden om toegang tot gegevens te verzoeken.

Samsung EUDA Portal

Om aan onze verplichtingen onder de Dataverordening te voldoen en om gebruikers in staat te stellen toegang te verkrijgen tot informatie en te delen, heeft Samsung het EUDA Portal gecreëerd. Dit portaal dient als een gecentraliseerd platform waar klanten hun verzoeken voor gegevenstoegang kunnen indienen, volgen en beheren.

Het Samsung EUDA Portal is het primaire middel waarmee gebruikers toegang kunnen krijgen tot gegevens over hun verbonden producten en gerelateerde diensten. Hoewel sommige gebruikers mogelijk rechtstreeks toegang hebben tot sommige gegevens via interfaces op het apparaat, is het EUDA Portal ontworpen om een veelomvattende methode te bieden om toegang tot gegevens te verzoeken. Het EUDA Portal is ontworpen zodat alle verzoeken worden verwerkt op een beveiligde en transparante manier, in overeenstemming met de principes van verwerking van persoonsgegevens en rechten van gebruikers.

Het EUDA Portal gebruiken

Het EUDA Portal is gekoppeld aan het Samsung-account van een gebruiker en geeft toegang tot gegevens die worden bewaard met betrekking tot alle verbonden producten die op dat Samsung-account zijn geregistreerd. Inloggen op het EUDA-portaal is eenvoudig - u gebruikt gewoon uw standaard Samsung-accountgegevens.

Bij het inloggen krijgt u een lijst te zien van uw Samsung-services en geregistreerde apparaten. Als u een bepaald product of een bepaalde service niet op het EUDA Portal ziet nadat u bent ingelogd, controleer dan of u het op het juiste Samsung-account hebt geregistreerd.

Producten moeten afzonderlijk op uw Samsung-account worden geregistreerd voordat u ze op het EUDA Portal kunt zien. U kunt dit doen in het productregistratiemenu van Samsung.com (https://www.samsung.com/nl/mypage/myproducts/). Om een product te registreren, moet u het identificeren met het unieke serienummer van het product. Het is niet mogelijk om een product te registreren zonder deze unieke identificatie. We adviseren gebruikers om producten die ze niet langer bezitten, uit hun Samsung-account te deregistreren.

Nadat u een product op uw Samsung-account hebt geregistreerd en toegang hebt gekregen tot het EUDA Portal, kunt u een volledige lijst zien van de gegevenssets die door Samsung worden bewaard, als aanvulling op de generieke samenvattingen hieronder. Deze informatie omvat de bewaartermijn en de hoeveelheid beschikbare gegevens.

Verzoeken tot Toegang tot Gegevens

Nadat u een product op uw Samsung-account hebt geregistreerd en de Samsung EUDA-voorwaarden hebt geaccepteerd, kunt u een service/gegevensset selecteren en vervolgens de producten waarvoor u toegang tot gegevens wilt. (Voor Samsung Health en SmartThings is het niet nodig om een product op te geven na het selecteren van de service.) U ontvangt de relevante gegevens die zijn gegenereerd tijdens de gevraagde periode waarvoor Samsung de gegevens bewaart. Sommige gegevenssets kunnen gegevens bevatten die een langere periode betreffen.

Wanneer u een verzoek indient via het EUDA Portal, kan u aangeven of u een eenmalige download wenst, of gegevens die een bepaalde periode betreffen naar uw keuze. Het contract voor elk verzoek is van kracht totdat het verzoek is afgehandeld of ingetrokken. Zodra een ticket is aangemaakt, kunt u de voortgang ervan volgen en de gegevens

contract voor elk verzoek is van kracht totdat het verzoek is afgehandeld of ingetrokken. Zodra een ticket is aangemaakt, kunt u de voortgang ervan volgen en de gegevens downloaden via het EUDA-portaal zodra het ticket is voltooid.

Verzoeken tot het Delen van Gegevens

U kunt een externe ontvanger nomineren, zoals een aanbieder van thuisconnectiviteit of een andere gerelateerde serviceprovider, via het EUDA Portal, en Samsung vragen om gegevens met hen te delen. Het proces om gegevens te delen met derde partijen varieert licht. Als ze nog niet zijn geregistreerd als zakelijke gebruiker, kunt u ze een uitnodiging sturen. Deze aanpak zou bijvoorbeeld geschikt zijn voor herstellers die het EUDA Portal misschien nog niet eerder hebben gebruikt.

Anderzijds kan de derde partij namens u een verzoek indienen en rechtstreeks contact met ons opnemen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de derde partij al een overeenkomst met ons heeft om gegevens van gebruikers van hun gerelateerde service te ontvangen. Zij zullen een directe link naar het EUDA Portal met u delen. U kunt deze link gebruiken om het verzoek te zien en goed te keuren, alsook de soorten gegevens, de duur en de doeleinden waarvoor de gegevens gebruikt mogen worden. Dit stelt ons in staat om te verifiëren dat u hun gegevens inderdaad met de externe ontvanger wilt delen. We zullen uw gegevens niet met een derde partij delen zonder uw bevestiging van het verzoek.

We zullen een contract sluiten met de derde partij met betrekking tot het delen van gegevens, maar u zult afzonderlijk met de derde partij moeten overeenkomen hoe zij uw gegevens kunnen gebruiken. Dit kan gebeuren voorafgaand aan het verzoek om gegevens te delen, bijvoorbeeld wanneer u zich aanmeldt voor de gerelateerde service van de derde partij.

Gegevensstructuur

Het EUDA Portal brengt gegevens uit verschillende bronnen en systemen samen, met betrekking tot verschillende soorten producten en met verschillende functies.

Om het gemakkelijker te maken, heeft Samsung de gegevens van verbonden producten en gerelateerde diensten eerst per dataset gestructureerd en vervolgens per product. De gegevensset verwijst eenvoudigweg naar het Samsung-systeem waar de gegevens zijn opgeslagen. De gegevensset geeft ook aan over welk(e) product(en) dhet gaat, zodat u gemakkelijk uw relevante apparaten kan herkennen waarvoor u gegevens wil ontvangen of delen.

De beschikbare gegevenssets omvatten:

- Algemene diagnostische gegevensset

Voor sommige producttypen verzamelt Samsung foutrapportagegegevens. Deze worden als volgt verzameld en verzonden:

Foutcodegegevens: wanneer een storing optreedt of wordt voorspeld en er een waarschuwing wordt gegeven, worden de gerelateerde gegevens (fout-/waarschuwingscode, tijdstip van optreden, serienummer van het product) naar ons verzonden. Voorbeeld van fout-/waarschuwingscode: Fout 8802 (een type batterijstoringsfout)

Probleemrapportgegevens: wanneer een storing optreedt, drukt de klant op de knop voor het verzenden van een probleemrapport op het productscherm om de probleemrapportgegevens (zoals foutcode, tijdstip van optreden, serienummer van het product, door de klant ingevoerde foutinhoud, enz.) naar Samsung te sturen.

QR-gegevens: wanneer een hersteller vaststelt dat het moeilijk is om een product onmiddellijk te herstellen tijdens het repareren van een storing, bedient hij het product om de servicemodus te openen. In de servicemodus verschijnt er een QR-code op het scherm. De servicemonteur maakt een foto van deze QR-code met zijn telefoon terwijl hij onze service-app gebruikt. Deze loggegevens zijn productgegevens. Ze worden naar Samsung verzonden voor verdere diagnose en beoordeling.

Identificatie van apparaatcomponenten: gegevens met betrekking tot de identificatie van apparaatcomponenten, zoals de versie van een firmware, worden naar ons verzonden. Gegevens met betrekking tot de identificatie van apparaatcomponenten worden gebruikt om te identificeren waar een apparaatstoring optreedt of naar verwachting zal optreden.

Kwaliteitsgerelateerde gegevens: kwaliteitsgerelateerde gegevens zoals netwerkkwaliteit, CPU/GPU-gegevens, aanraaksnelheid of batterijduur, worden onder andere naar ons verzonden.

- Samsung Device Care-gegevensset

Gegevens verzameld voor het onderhoud van PC apparaten:

Samenvattingen van productgegevens

Zoals hierboven vermeld, varieert de verscheidenheid en het volume van de door Samsung bewaarde gegevens per product. De volgende samenvattingen geven een algemene indicatie van het soort gegevens dat u in elke gegevensset zult vinden, en geven u een leidraad over wat u in uw verzoek kan vragen.

Mobiele telefoons / Tablets / Wearables

- Algemene diagnostische gegevensset

PC

- Samsung Device Care-gegevensset

Digitale apparaten

- SmartThings-gegevensset

Productinstelling- en statusgegevens (bijv. aan/uit-status, connectiviteitsstatus, bedieningsmodus, stroomverbruiksniveaus, enz.)

- Algemene diagnostische gegevensset

VD-producten (tv's en monitoren)

Aan/uit-status

Productbediening (bijv. volume wijzigen, afstandsbedieningsknop drukken, gebruik van tv-functies)

Connectiviteitsstatus en -informatie

Productinstellingen (bijv. beeld, kleur, geluid, taal, toegankelijkheid)

- Algemene diagnostische gegevensset

Samenvattingen van gerelateerde dienstgegevens

- Locatiegegevens (indien ingeschakeld)

- SmartThings-gegevensset)

Gegevensvolumes

De hoeveelheid gegenereerde gegevens varieert per product en gerelateerde dienst en is afhankelijk van het gebruik. Hoewel het niet mogelijk is om gedetailleerde schattingen voor elk product op te geven, hebben we hieronder enkele geschatte geschatte volumes per gebruiker per dag verstrekt om gebruikers een idee te geven van hoeveel gegevens hun producten kunnen genereren.

Type Gegevens	Geschat volume (bij benadering) per gebruiker per dag	Bewaartermijn
Operationele gegevens van Huishoudelijke Apparatuur	700 Byte (gemiddeld doorheen all types van Samsung huishoudelijke apperatuur)	2 jaar
Operationele Gegevens van Display Producten	12.7KB	2 jaar
SmartThings	140 KB	1 maand
Samsung Device Care (PC)	271 Byte	3 jaar
Samsung Health	5 MB	Duur van Samsung account
Operationele Gegevens van Mobiele Producten	1.8 KB	2 jaar
Operationele Gegevens van Wearable Producten	0.1KB	2 jaar

Betaling

Gebruikers hebben gratis toegang tot gegevens van hun eigen verbonden producten en gerelateerde diensten. Samsung kan een vergoeding opleggen aan externe gegevensontvangers die onze gebruikers vragen hun gegevens van verbonden producten en gerelateerde diensten met hen te delen (d.w.z. om hun eigen gerelateerde dienst te kunnen leveren).

Andere manieren om toegang te krijgen tot productgegevens

Bepaalde zakelijke producten en diensten kunnen gebruikers extra opties voor gegevenstoegang en -deling bieden die verder gaan dan die van het Samsung EUDA Portal. De verkoopinformatie en service-interfaces zullen informatie verschaffen over hoe deze systemen werken.

De kleine lettertjes

Waar Samsung zelf gebruik maakt van uw gegevens, wordt dit omschreven in het Privacybeleid van Samsung Electronics, privacy en in de algemene voorwaarden en privacykennisgeving van de betreffende gerelateerde dienst, zoals SmartThings.

Mocht u vragen hebben of verdere hulp nodig hebben met betrekking tot gegevenstoegang of het gebruik van het dataportaaal, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantenservice.FAQ

Hoe kan ik een klacht indienen met betrekking tot het EUDA Portal of de Dataverordening in het algemeen?

In eerste instantie kunt u contact opnemen met Samsung via de pagina van onze klantenservice zoals hierboven vermeld. U kan ook de Q&A functionaliteit in het EUDA Portal gebruiken.

Elke EU-lidstaat heeft een of meer bevoegde autoriteiten aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de Dataverordening. U kunt een klacht indienen bij de relevante bevoegde autoriteit in de EU-lidstaat van uw gewone verblijfplaats, werkplek of vestiging als u van mening bent dat uw rechten onder de Dataverordening zijn geschonden.

Voorwaarden

Om toegang te vragen tot uw eigen gegevens van verbonden producten of om deze met derden te delen, moet u eerst akkoord gaan met de voorwaarden van de overeenkomst voor toegang tot gegevens. De toegangsrechten en beperkingen voor het gebruik van gegegevens door Samsung en gebruikers zijn toegevoegd als bijlage bij deze kennisgeving. De volledige voorwaarden zijn beschikbaar in het EUDA Portal. Er zijn aparte voorwaarden voor Overeenkomsten voor het Delen van Gegevens tussen Samsung en Gegevensontvangers, beschikbaar op het EUDA Portal.

Er zijn ook enkele basisvoorwaarden voor het gebruik van het EUDA Portal zelf - uiteengezet onderaan elke pagina op het EUDA Portal [hyperlink invoegen].gebruiksvoorwaarden

Adres van Samsung

129, Samsung-ro, Yeongtong-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do, 16677, Korea

Bijlage

Gebruik en Delen van Gegevens door Gegevenshouder (Samsung)

Overeengekomen gebruik van niet-persoonlijke Gegevens door de Gegevenshouder

De Gegevenshouder verbindt zich ertoe niet-persoonlijke Gegevens alleen te gebruiken voor de doeleinden die met de Gebruiker zijn overeengekomen, als volgt:

(a) het uitvoeren van een overeenkomst met de Gebruiker of activiteiten die verband houden met een dergelijke overeenkomst;

(b) het verlenen van ondersteuning, garantie, waarborg of vergelijkbare diensten of het beoordelen van vorderingen van de Gebruiker, de Gegevenshouder of derden (bijv. met betrekking tot storingen van het Product) met betrekking tot het Product of de Gerelateerde Dienst;

(c) het bewaken en onderhouden van de werking, veiligheid en beveiliging van het Product of de Gerelateerde Dienst en het waarborgen van kwaliteitscontrole;

(d) het verbeteren van de werking van een Product of Gerelateerde Dienst aangeboden door de Gegevenshouder;

(e) het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten, inclusief kunstmatige intelligentie (AI)-oplossingen, door de Gegevenshouder, door derden die namens de Gegevenshouder handelen (met name waarbij de Gegevenshouder beslist welke taken aan dergelijke partijen worden toevertrouwd ter haar voordele), in samenwerking met andere partijen of via speciale doelvennootschappen (zoals joint ventures);

(f) het aggregeren van deze Gegevens met andere gegevens of het creëren van afgeleide gegevens, voor elk wettig doel, inclusief met het doel dergelijke geaggregeerde of afgeleide gegevens te verkopen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden, op voorwaarde dat dergelijke gegevens niet toelaten dat specifieke gegevens die aan de Gegevenshouder zijn doorgegeven vanuit het Verbonden Product, worden geïdentificeerd of dat een derde partij die gegevens uit de Dataset kan afleiden.

Het gebruik van de Gegevens voor de bovengenoemde doeleinden is noodzakelijk voor het volledige genot van het Product en de Gerelateerde Dienst door de Gebruiker, bijvoorbeeld met betrekking tot onderhoud, diagnostiek en reparatie, en de levering van automatisering, slimme huisbewakingsdiensten en in-product functies. Bepaalde Productfuncties vereisen dat de Gegevenshouder Gegevens bewaart om de functie beschikbaar te maken

De Gegevenshouder verbindt zich ertoe de Gegevens niet te gebruiken om inzichten af te leiden over de economische situatie, activa en productiemethoden van de Gebruiker, of over het gebruik van het Product of de Gerelateerde Dienst door de Gebruiker op een andere manier die de commerciële positie van de Gebruiker op de markten waarin de Gebruiker actief is, zou kunnen ondermijnen. Geen van de Gegevensgebruiken die zijn overeengekomen onder clausule 3.1.1 mag worden geïnterpreteerd als het omvatten van dergelijk Gegevensgebruik, en de Gegevenshouder verbindt zich ertoe, door middel van passende organisatorische en technische maatregelen, ervoor te zorgen dat geen enkele derde partij, binnen of buiten de organisatie van de Gegevenshouder, zich bezighoudt met dergelijk Gegevensgebruik.

Gebruik van Gegevens door de Gebruiker

Toegestaan gebruik en delen van gegevens

De Gebruiker mag de Gegevens die door de Gegevenshouder op zijn verzoek beschikbaar zijn gesteld, gebruiken voor elk wettig doel en/of de Gegevens vrijelijk delen, onderhevig aan de onderstaande beperkingen.

Ongeautoriseerd gebruik en delen van gegevens

De Gebruiker zal niet:

(a) de Gegevens gebruiken om een verbonden product te ontwikkelen dat concurreert met het Product, noch de Gegevens delen met een derde partij met die bedoeling;

(b) Gegevens gebruiken om inzichten af te leiden over de economische situatie, activa en productiemethoden van de Productfabrikant of, waar van toepassing, de Gegevenshouder;

(c) dwangmiddelen gebruiken om toegang te krijgen tot Gegevens of, voor dat doel, misbruik maken van hiaten in de technische infrastructuur van de Gegevenshouder die is ontworpen om de Gegevens te beschermen;

(d) de Gegevens delen met een derde partij die wordt beschouwd als een poortwachter onder Artikel 3 van Verordening (EU) 2022/1925;

(e) de Gegevens die zij ontvangen gebruiken voor doeleinden die inbreuk maken op het EU-recht of de toepasselijke nationale wetgeving.

Gegevens beschikbaar stellen aan een Gegevensontvanger

De Gegevens moeten door de Gegevenshouder kosteloos voor de Gebruiker beschikbaar worden gesteld aan een door de Gebruiker aangewezen derde partij (een 'Gegevensontvanger'), op verzoek van de Gebruiker of een partij die namens hem handelt. Het verzoek kan worden gedaan via het EUDA Portal, op dezelfde manier als de Gebruiker zelf toegang tot de Gegevens aanvraagt.

De Gegevenshouder zal de Gegevens die persoonsgegevens zijn, wanneer de Gebruiker niet de betrokkene is, alleen beschikbaar stellen aan een derde partij op verzoek van de Gebruiker wanneer er een geldige rechtsgrond is voor het beschikbaar stellen van persoonsgegevens onder Artikel 6 van Verordening (EU) 2016/679 (AVG) en alleen als, waar relevant, aan de voorwaarden van Artikel 9 van die Verordening en van Artikel 5(3) van Richtlijn 2002/58/EG (Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) is voldaan.

In dat opzicht, wanneer de Gebruiker niet de betrokkene is, moet de Gebruiker aan de Gegevenshouder, in elk Verzoek dat wordt ingediend onder de vorige clausule, de rechtsgrond voor verwerking onder Artikel 6 van Verordening (EU) 2016/679 (en, waar relevant, de toepasselijke afwijking onder Artikel 9 van die Verordening en Artikel 5(3)

van Richtlijn (EU) 2002/58) aangeven waarop het beschikbaar stellen van persoonsgegevens wordt gevraagd.

De Gegevenshouder moet de Gegevens beschikbaar stellen aan een Gegevensontvanger met ten minste dezelfde kwaliteit als waarmee ze beschikbaar zijn voor de Gegevenshouder, en in elk geval in een uitgebreid, gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat, eenvoudig en veilig.

Wanneer de Gebruiker een dergelijk verzoek indient, zal de Gegevenshouder met de Gegevensontvanger de regelingen overeenkomen voor het beschikbaar stellen van de Gegevens onder eerlijke, redelijke en niet-discriminerende voorwaarden en op een transparante manier in overeenstemming met Hoofdstuk III en Hoofdstuk IV van de Dataverordening.

De Gebruiker erkent dat een verzoek niet ten voordele van een derde partij kan komen als deze wordt beschouwd als een poortwachter onder Artikel 3 van Verordening (EU) 2022/1925.

Copyright © 1995-2026 Samsung. Alle rechten voorbehouden.