

Pravidla pro používání klientské zóny Moje Generali

1. Úvodní ustanovení

1. Službou klientské zóny Moje Generali (dále též „MG“) se rozumí klientský portál dostupný na našich internetových stránkách na adrese <https://kz.generaliceska.cz> nebo v mobilní aplikaci, kterou lze stáhnout na Google Play či App Store. V rámci služby MG jste uživatelem Vy a poskytovatelem jsme my, tedy společnost Generali Česká pojišťovna a.s., IČO: 452 72 956, se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 1464 (dále též „GČP“), a pro níže specifikovanou část také společnost Generali Česká Distribuce a.s., IČO: 447 95 084, se sídlem Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 23090 (dále též „GČD“), členové skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS pod číslem 026. Služba MG je dostupná ve variantě pro nepodnikající fyzické osoby a ve variantě pro fyzické osoby – podnikatele.
2. Provoz a používání služby MG, naše i Vaše práva a povinnosti z toho plynoucí se řídí těmito Pravidly. Sjednání, aktivace a používání služby MG je podmíněno Vaším souhlasem s těmito Pravidly.

2. Charakteristika služeb Moje Generali

1. Služba MG umožňuje uživateli například:
 - zobrazovat základní informace o vybraných jím uzavřených pojistných smlouvách a sjednaných pojištěních a s tím související údaje, uhradit pojistné a provádět některé změny pojištění,
 - zobrazovat jeho identifikační údaje, zobrazovat jeho kontaktní údaje a provádět některé jejich změny,
 - zobrazit základní informace o vybraných škodních či pojistných událostech,
 - sjednat vybrané druhy pojištění,
 - komunikovat s námi prostřednictvím komunikačních nástrojů MG,
 - využívat případné služby GČD v MG implementované.
2. Údaje zobrazované v rámci služby MG mají pouze informativní charakter. V případě jejich rozporu s pojistnou smlouvou je rozhodující pojistná smlouva. Zobrazení dat o konkrétní pojistné smlouvě nebo škodní či pojistné události může být z technických důvodů omezeno.
3. Aktivací služby MG bere uživatel na vědomí, že spolu budeme navzájem elektronicky komunikovat a je srozuměn s tím, že mu budou některé písemnosti doručovány elektronicky prostřednictvím služby MG, a to ve vztahu ke všem produktům, které má sjednané nebo které si v budoucnu sjedná. Uživatel dále bere na vědomí, že nejpozději okamžikem přihlášení uživatele ke službě MG budou takové písemnosti považovány za jemu doručené a nejpozději s tímto okamžikem bude spojen počátek běhu případných lhůt. O zaslání písemnosti do MG bude uživatel informován zprávou zaslou na jeho e-mail evidovaný u příslušné pojistné smlouvy, ke které se písemnost vztahuje.
4. Aktivací služby MG uživatel zbavuje GČP povinnosti mlčenlivosti vůči GČD, jakož i GČD vůči GČP.
5. Dostupnost služby MG může být omezena či přerušena, zejména dochází-li k údržbě, opravě nebo vývoji služby MG v zájmu zajištění větší bezpečnosti, zlepšení kvality a rozsahu služeb nebo v návaznosti na změnu právních předpisů. V žádném případě neodpovídáme za omezení či přerušování dostupnosti služby MG.

3. Sjednání a aktivace služby Moje Generali

1. Sjednat službu MG lze aktivací služby MG, čímž mezi námi a uživatelem zároveň dochází ke vzniku smluvního vztahu, který se řídí těmito Pravidly.
2. Sjednat službu MG si může fyzická osoba starší 15 let, která má s námi (jako pojistník) uzavřenou alespoň jednu pojistnou smlouvu a sjednané pojištění v době aktivace služby MG stále trvá; podle povahy sjednaného pojištění (sjednaných pojištění) si takováto fyzická osoba může sjednat službu MG ve variantě pro nepodnikající fyzické osoby a/nebo ve variantě pro fyzické osoby – podnikatele.
3. O sjednání služby MG lze požádat osobně na všech našich obchodních místech. Dále lze o sjednání služby MG požádat také on-line na našich internetových stránkách nebo telefonicky prostřednictvím naší telefonní linky (dále jen „Linky“). V případě požadavku na sjednání služby MG online na našich internetových stránkách můžeme po uživateli za účelem ověření

jeho totožnosti požadovat provedení jeho identifikace s využitím prostředku pro elektronickou identifikaci dle zvláštního právního předpisu (například bankovní identity).

4. K aktivaci služby MG dojde na základě prvního přihlášení klienta za využití kombinací některých z těchto prvků autorizovaného e-mailu, autorizovaného čísla mobilního telefonu, autorizačního kódu (autorizačních kódů) a hesla. Autorizovaný e-mail musí být ve vztahu ke každému klientovi unikátní. **Autorizovaný e-mail** je e-mailová adresa, kterou uživatel uvedl jako hlavní elektronický kontakt pro účely služby MG a která bude sloužit jako Přihlašovací jméno ke službě MG. **Autorizované číslo** mobilního telefonu je uživatelem uvedeně číslo mobilního telefonu, na které mu jsou doručovány SMS zprávy s přihlašovacími a potvrzovacími údaji při používání služby MG.
5. Na aktivaci služby MG a její užívání není právní nárok.

4. Blokace služby Moje Generali

1. Službu MG můžeme uživateli dočasně zablokovat, pokud při přihlašování ke službě MG opakovaně zadá nesprávné přihlašovací údaje.
2. V případě potřeby může uživatel požádat o provedení dočasné blokace služby MG na všech našich obchodních místech nebo prostřednictvím naší linky, a to na požadovanou dobu.
3. O opětovnou aktivaci služby MG před uplynutím doby blokace si může uživatel požádat na všech našich obchodních místech nebo prostřednictvím naší linky.
4. Po uplynutí požadované doby blokace dojde automaticky k opětovné aktivaci služby MG. Doby blokace můžeme na žádost uživatele prodloužit.
5. V zájmu zajištění bezpečnosti můžeme uživateli také sami, bez jeho žádosti, na přiměřeně nutnou dobu zablokovat službu MG. O blokaci a důvodech, které k tomu vedly, budeme uživatele informovat na jeho autorizovaný e-mail.

5. Zrušení služby Moje Generali

1. Na žádost uživatele, kterou může uživatel podat na všech našich obchodních místech nebo prostřednictvím naší Linky či on-line přímo prostřednictvím služby MG, službu MG uživateli kdykoli bez zbytečného odkladu zrušíme.
2. V případě neoprávněného využívání služby MG (zejména v případě porušení čl. 6 odst. a) těchto Pravidel) jsme oprávněni službu MG uživateli okamžitě zrušit.
3. V případě úmrtí uživatele zrušíme službu MG bez zbytečného odkladu poté, co se o jeho úmrtí věrohodně dozvíme.
4. Službu MG uživateli automaticky zrušíme v případě, kdy uplynula doba více než 6 měsíců, po kterou u nás uživatel neměl jako Pojistník sjednáno žádné pojištění a ani s námi neřešil žádnou škodnou či pojistnou událost. O zrušení služby MG budeme předem uživatele informovat.
5. Uživatel bere na vědomí, že okamžikem zrušení služby MG trvale ztratí přístup k informacím a dokumentům, ke kterým měl dosud přes službu MG přístup. Z tohoto důvodu je ze strany uživatele nezbytné si včas veškerá sdělení, podání a dokumenty uložit na jiné úložiště.

6. Povinnosti a doporučení při využívání služby MG

Při používání služby MG je uživatel povinen řídit se těmito Pravidly, zejména je povinen:

1. sdělovat nám pravdivé a úplné informace a údaje, nikoliv zavádějící či falešné údaje,
2. udržovat v tajnosti své přihlašovací údaje, nesdělít je třetí osobě ani k nim třetí osobě neumožnit přístup,
3. bez zbytečného odkladu nás informovat v případě rizika prozrazení nebo zneužití přihlašovacích údajů a v případě ztráty možnosti disponovat s autorizovanými údaji uživatele (telefonem, e-mailovou adresou) a požádat o blokaci služby MG,
4. nečinit žádné kroky za tím účelem, aby získal přístup ke službě MG určené jiným klientům či ke stránkám a aplikacím, které nejsou určeny k užívání veřejnosti,
5. nenahrávat do služby MG soubory (zejména nevyžádanou reklamu nebo obchodní sdělení), které by jakkoli porušovaly obecně závazné právní předpisy (zejména právní předpisy týkající se duševního vlastnictví, ochrany osobních údajů, zachování obchodního tajemství), tato Pravidla anebo dobré mravy,
6. jakýmkoli způsobem nepřenášet soubory nakažené škodlivým softwarem a nevyužívat službu MG k rozesílání nevyžádaných zpráv, virů či jiných závadných softwarů ani se o to pokoušet,
7. nezasahovat do bezpečnosti služby MG, nezneužívat službu MG a ani se o to pokoušet,
8. jednat vždy v souladu s Pravidly a dobrými mravy,
9. jakkoli nepoškozovat naše dobré jméno ani ostatní klienty,
10. uživatel bere na vědomí, že zvolení silného hesla a udržování tajnosti jeho přihlašovacích údajů napomáhá ochraně před nežádoucím přístupem. Z tohoto důvodu neodpovídáme za případnou újmu uživateli způsobenou nebo třetí osobě vzniklou zneužitím informací, které byly získány z jeho přístupového zařízení nebo v důsledku nesprávného nakládání s jeho přihlašovacími nebo autorizovanými údaji,
11. za účelem zvýšení bezpečnosti služby MG se uživatelům doporučuje, aby ke službě MG přistupovali vždy pouze z takového zařízení, na němž je aktivována antivirová ochrana.

7. Informace o zpracování osobních údajů

Rádi bychom Vás seznámili s tím, jak bude probíhat zpracování Vašich osobních údajů pro účely služby Moje Generali.

1. Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme my, tedy Generali Česká pojišťovna a.s., IČO: 45272956, se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, jako správce osobních údajů.

Ve vztahu k části MG, ve které jsou poskytovány služby GČD, je správcem osobních údajů společnost Generali Česká Distribuce a.s., IČO: 447 95 084, se sídlem Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici přímo v MG v části, ve které je možné využít tyto služby GČD.

2. Kdo zpracovává Vaše osobní údaje

Na základě našich pokynů pro nás osobní údaje zpracovávají také další zpracovatelé poskytující vysoký standard ochrany osobních údajů, zejména poskytovatelé nebo provozovatelé informačních technologií. Vaše osobní údaje můžeme též v odůvodněných případech předávat dalším správcům.

3. Jaké údaje o Vás budeme v souvislosti se službou MG zpracovávat

Zpracováváme následující osobní údaje:

- vaše identifikační, adresní a kontaktní údaje (jméno, příjmení, rodné číslo, adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo), které jste nám v souvislosti se službou MG poskytli,
- základní údaje o produktech, které máte sjednané, včetně platebních údajů,
- základní údaje o škodních a pojistných událostech týkajících se pojistné smlouvy, kterou jste s námi uzavřeli, nebo v rámci kterých vystupujete jako Pojištěný či Poškozený,
- údaje, které jste nám nahráním souborů prostřednictvím služby MG sami poskytli, zejména za účelem šetření škodní nebo pojistné události,
- další údaje, které nám případně sami sdělíte při komunikaci s námi prostřednictvím služby MG,
- Vámi sdělenou e-mailovou adresu a případně také číslo mobilního telefonu využijeme rovněž k tomu, abychom Vám zaslali zprávu o tom, že Vám byla v rámci služby MG zaslána nová zpráva nebo dokument.

Aktivací služby MG bude dále docházet k/ke

- zpracování Vašich osobních údajů a informací, které souvisejí s Vaším přístupem ke službě MG,
- používání analytických nástrojů na stránkách služby MG, jako jsou například Cookies (Zásady používání cookies naleznete na adrese <https://www.generaliceska.cz/o-nas#cookies>),
- shromažďování informací o Vašem přístupovém zařízení ke zmírnění rizik a k prevenci podvodů.

4. Proč zpracováváme Vaše osobní údaje a co nás k tomu opravňuje

a Příprava smlouvy a její uzavření

- Rozhodli jste se využívat službu MG? Pak Vaše osobní údaje potřebujeme za účelem sjednání služby MG (uzavření smlouvy). Zejména potřebujeme ověřit, že splňujeme všechny podmínky pro sjednání služby MG dle těchto Pravidel.

Pro toto zpracování **nepotřebujeme Váš souhlas**.

b Plnění smlouvy

- Osobní údaje zpracováváme, abychom pro Vás mohli spravovat službu MG. Toto zpracování se týká využívání jednotlivých funkcionalit MG, komunikace s Vámi a také veškerých úkonů provedených v rámci služby MG.

Pro toto zpracování **nepotřebujeme Váš souhlas**.

c Na základě našich oprávněných zájmů či oprávněných zájmů třetí strany. Pro jaké konkrétní oprávněné zájmy údaje zpracováváme?

- Pro vyhodnocování a řízení rizik
chováme se obezřetně, např. hodnotíme riziko podvodů na internetu.
- Vyhodnocení návštěvnosti služby MG
vaše osobní údaje zpracováváme také za účelem hodnocení návštěvnosti služby MG.
- Zajištění kybernetické bezpečnosti
vaše osobní údaje zpracováváme za účelem předcházení a řešení útoků na nás a naše stránky a ohrožení jejich funkčnosti.
- Pro řízení kvality poskytovaných služeb a vztahů se zákazníky
zjišťujeme, zda jste spokojeni, co můžeme zlepšit, analyzujeme situaci na trhu. Příklady: Zpracováváme údaje za účelem zajištění vysoké kvality našich služeb, a to včetně školení a kontroly našich zaměstnanců. K tomu používáme i komunikaci s Vámi prostřednictvím služby MG.
- Pro vnitřní administrativní účely (např. interní evidence, statistiky, reporting)
naším cílem je řádné poskytování pojišťovacích služeb. To se neobejde bez řádně prováděné administrativy, plánování, vyhodnocování, které jsou předpokladem efektivního řízení společnosti.
- Pro ochranu našich právních nároků
musíme hájit naše právní nároky, abychom se chovali hospodárně a předcházeli vzniku zbytečných výdajů či škod. Ke zpracování osobních údajů dochází v nezbytně nutném rozsahu v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů, při vymáhání dlužného pojistného a dalších pohledávek. Dále také při výkonu dohledu Českou národní bankou či v řízení před dalšími orgány veřejné moci.
- Pro prevenci a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání
bráníme se pojistným podvodům a jiným protiprávními jednáními. Příklady:

- z důvodů bezpečnosti jsou v našich obchodních místech a dalších objektech kamery (o jejich příp. použití jste vždy informováni při vstupu např. prostřednictvím piktogramů)
- v případě, kdy Vám umožňujeme vstup do zabezpečených prostor objektů, vyžadujeme prokázání totožnosti a tyto údaje zaznamenáváme do knihy návštěv
- Pro přímý marketing
osobní údaje používáme k tomu, abychom pro Vás jako Pojistníka mohli připravit a zasílat Vám informace o nás a našich produktech, kontaktovat Vás s nabídkou našich vlastních produktů a služeb, zasílat obchodní sdělení, zpravodaje, informace o akcích, soutěžích atp. Naše zprávy a nabídky připravujeme podle toho, jaké produkty využíváte. Takto údaje zpracováváme vždy jen po dobu trvání pojistné smlouvy a v souladu s právními předpisy.

Pro tato zpracování **nepotřebujeme Váš souhlas**.

- d** Dochází k plně automatizovanému rozhodování?
v souvislosti se službou MG neprobíhají žádné procesy plně automatizovaného rozhodování, ani analýzy Vašich údajů za účelem jejich vyhodnocování (tzv. profilování).
- e** Jak dlouho budou u nás Vaše údaje uloženy
vaše osobní údaje, které se týkají přímo samotné služby MG, budeme aktivně uchovávat, resp. k nim budeme mít přístup, po dobu trvání Vaší služby MG, případně po dobu trvání případných soudních sporů či jiných řízení.
Vaše osobní údaje, které se týkají pojistných smluv nebo pojištění, škodních nebo pojistných událostí, které jste nám poskytli prostřednictvím služby MG, budeme zpracovávat po dobu, která je v souladu s obecně závaznými právními předpisy, tedy zejména po dobu trvání pojistné smlouvy, dále po ukončení pojistné smlouvy uchovávané Vaše osobní údaje po dobu trvání promlčecí lhůty, kdy je možné uplatnit jakýkoliv nárok z ukončené smlouvy a po dobu jednoho roku po marném uplynutí promlčecí lhůty jakéhokoli nároku. Kromě toho zpracováváme Vaše osobní údaje též v případě pokračujícího nebo opakovaného finančního plnění z uzavřené smlouvy a po dobu trvání případných soudních sporů či jiných řízení.
- f** Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů
máte zejména právo na přístup k osobním údajům, které o Vás zpracováváme, právo na opravu nepřesných či neúplných údajů a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, <https://www.uoou.cz>.
V situacích předvídaných právní úpravou máte dále právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, nebo na omezení jejich zpracování, na přenositelnost svých údajů a právo vznést námitku proti zpracování údajů.
- g** Jak můžete kontaktovat našeho pověřence pro ochranu osobních údajů
našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů a s výkonem Vašich práv kontaktovat na adrese: Generali Česká pojišťovna a.s., Na Pankráci 1720/123, Praha 4, dpo@generaliceska.cz.

Podrobnosti o zpracování osobních údajů, která se týkají pojistných smluv nebo pojištění, škodních nebo pojistných událostí, o Vašich právech a našich povinnostech z toho plynoucích, naleznete na adrese <https://www.generaliceska.cz/ochrana-osobnich-udaju> nebo Vám je rádi poskytneme na vyžádání na všech našich obchodních místech.

8. Prohlášení

- Aktivací služby MG uživatel:
 - stvrzuje správnost osobních (identifikačních, adresních a kontaktních) údajů, které nám při aktivaci služby MG poskytl,
 - souhlasí s těmito Pravidly.
- Uživatel prohlašuje, že e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu, které budou sloužit jako Autorizovaný e-mail a Autorizované číslo mobilního telefonu, má ve své výhradní osobní dispozici, tj. má k nim neomezený přístup, a jsou standardním způsobem zabezpečeny proti zneužití ze strany třetích osob. Zároveň tímto bere na vědomí, že je povinen nás informovat o změně osobních (identifikačních, adresních a kontaktních) údajů nám sdělených při aktivaci služby MG.
- Veškeré úkony učiněné při používání služby MG třetí osobou, která použila přihlašovací údaje uživatele nebo která využila přístup k zařízení uživatele, se považují za úkony uživatele. Uživatel bere na vědomí, že neodpovídáme za jakoukoliv újmu vzniklou uživateli či třetím osobám v důsledku nesprávného nakládání s jeho přihlašovacími nebo autorizovanými údaji (ať již dal uživatel třetí osobě k tomuto použití souhlas či nikoliv, či se tak stalo s vědomím uživatele nebo bez jeho vědomí) nebo v důsledku zneužití informací, které byly neoprávněně získány z jeho přístupového zařízení.
- Uživatel bere na vědomí, že aktivací služby MG dochází k/ke:
 - zpracování informací, které souvisejí s jeho přístupem ke službě MG;
 - používání analytických nástrojů ve službě MG, jako jsou například Cookies (Zásady používání cookies naleznete na adrese <https://www.generaliceska.cz/o-nas#cookies>);
 - shromažďování informací o jeho přístupovém zařízení ke zmírnění rizik a k prevenci podvodů.
 - zpracování osobních údajů uživatele; bližší informace o zpracování osobních údajů pro účely služby MG jsou uvedeny v čl. X těchto Pravidel.
- Uživatel bere na vědomí, že služba MG je poskytována prostředky, které jsou spravovány třetími osobami a na nichž mohou být ukládána data. Ukládání dat však podléhá vysokým standardům zabezpečení a ochrany před jejich zneužitím.

6. Uživatel bere na vědomí, že obsah aplikace MG, včetně textů, designu stránek MG, grafiky a dalších souborů a jejich uspořádání je chráněn autorským právem. Obsah stránek nemůže být bez našeho předchozího písemného souhlasu jakkoli pozměňován, kopírován, stahován nebo jinak šířen, a to ani samostatně, ani jako součást jiných materiálů. To se nevztahuje na šíření obsahu těchto stránek k soukromým (nekomerčním) účelům za předpokladu, že takové šíření není způsobilé ohrožit naše autorská práva.
7. Uživatel bere na vědomí, že aplikace MG může obsahovat odkazy na internetové stránky třetích stran, za jejichž obsah neodpovídáme.

9. Závaznost pravidel a jejich změny

1. Vyhrazujeme si právo Pravidla kdykoli změnit, a to zejména s ohledem na vývoj služby MG v zájmu zajištění větší bezpečnosti, zlepšení kvality a rozsahu služeb nebo v návaznosti na změnu právních předpisů. Uživatele budeme o změně Pravidel v dostatečném předstihu, nejméně 15 dní předem, informovat na jeho Autorizovaný e-mail. Změna Pravidel bude také zveřejněna na adrese <https://www.generaliceska.cz/moje-general>.
2. V případě, že nebude uživatel se změnou Pravidel souhlasit, může nás kdykoli požádat o zrušení služby MG. Pokud o zrušení služby MG do dne účinnosti změny Pravidel uživatel nepožádá, pak se provoz a používání služby MG, naše i uživatelova práva a povinnosti z toho plynoucí budou řídit Pravidly ve znění posledních provedených změn.
3. Tato Pravidla jsou platná a účinná ode dne 11. 12. 2025.