

## Pravidla věrnostního programu Klientský klub Generali České pojišťovny (dále jen „Pravidla“)

### Co se dozvíte v tomto dokumentu?

V tomto dokumentu najdete, jak funguje věrnostní program Klientský klub Generali České pojišťovny (dále jen „Klientský klub“) a jaká má pravidla.

### Co je Klientský klub?

Klientský klub je věrnostní program určený pro skupinu klientů společnosti Generali Česká pojišťovna a.s., blíže popsanou v odstavci **Pro koho je Klientský klub určen**. Klientský klub umožňuje svým členům využívat benefity, které jim poskytuje Generali Česká pojišťovna a.s., příp. její obchodní partneři. Členství je zcela dobrovolné a bezplatné.

### Kdo provozuje Klientský klub?

Klientský klub provozuje Generali Česká pojišťovna a.s., Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 45272956, DIČ: CZ699001273, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 1464, člen skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS pod číslem 026 (dále také jen „Provozovatel“).

### Pro koho je Klientský klub určen?

Členem Klientského klubu se může stát člověk, který dosáhl věku alespoň 15 let a který má jako pojistník uzavřenou alespoň jednu platnou pojistnou smlouvu se společností Generali Česká pojišťovna a.s. Tato smlouva musí být uzavřena na dobu neurčitou nebo na dobu delší než 1 rok a musí spadat do kategorie:

- a) Životní, úrazové a nemocenské pojištění se sjednaným běžným pojistným, nebo
- b) Pojištění majetku, Pojištění odpovědnosti, Pojištění mazlíček, nebo
- c) Pojištění motorových vozidel.

Další podmínkou je, že pojistné smlouvy byly sjednány dle českého právního řádu. Osoby splňující tyto podmínky dále označujeme jako „Klienty“.

### Jaký vliv má, že máte další produkty společností skupiny Generali?

Klientský klub má různé věrnostní úrovně, které se liší rozsahem nabízených benefitů. Zařazení Klienta do konkrétní věrnostní úrovně se řídí zejména tím, jaké pojištění si sjednal a kolik za něj platí. Na zařazení může mít vliv i to, zda má Klient kromě pojištění sjednaný i produkty Generali penzijní společnosti, a.s. (IČO: 61858692) a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. (IČO: 43873766).

## Jak se můžete stát členem Klientského klubu?

Členství v Klientském klubu je dobrovolné a je podmíněno registrací. Každému Klientovi může vzniknout pouze jedno členství. Členství je nepřenositelné, pokud Provozovatel nestanoví jinak. **Klient při žádosti o registraci vyjadřuje souhlas s těmito Pravidly. Klient zároveň registrací vzájemně zprošťuje mlčenlivosti Generali Českou pojišťovnu a.s., Generali penzijní společnost, a.s. a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. o sjednaných produktech u těchto společností.** Zproštění mlčenlivosti je nezbytné pro průběžné určování věrnostní úrovně a benefitů, které Klient může čerpat.

## Kdy se stanete členem Klientského klubu?

Členství v Klientském klubu vzniká dokončením registrace. Registrace je dokončena okamžikem, kdy Klient obdrží od Provozovatele potvrzení, že se stal členem Klientského klubu.

## Čím se řídí náš vzájemný vztah?

Ukončená registrace představuje uzavřenou smlouvu ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Vztah člena Klientského klubu a Provozovatele se řídí těmito Pravidly a dále dokumentem „Úrovně a benefity Klientského klubu“, který je společně s těmito Pravidly veřejně dostupný na [www.generaliceska.cz/klub](http://www.generaliceska.cz/klub).

## Kde se dozvíte podrobnosti?

Věrnostní úrovně, benefity, podmínky jejich čerpání a další podrobnosti najdete v dokumentu „Úrovně a benefity Klientského klubu“.

## Jak nakládáme s Vašimi osobními údaji?

Informace o tom, jak v rámci Klientského klubu nakládáme s Vašimi osobními údaji, najdete v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů v Klientském klubu“, který je přílohou těchto Pravidel.

## Jak můžete vystoupit z Klientského klubu?

Členství v Klientském klubu můžete kdykoliv ukončit i bez uvedení důvodu. Ukončení členství je možné prostřednictvím Klientské zóny, obchodního poradce, případně písemně.

## Kdy přestanete být členem Klientského klubu?

Vaše členství v Klientském klubu zanikne:

- 1. dnem týdne, který následuje po dni, kdy přestanete splňovat podmínky stanovené v odstavci **Pro koho je Klientský klub určen**,
- dnem, kdy oznámíte, že chcete ukončit své členství v Klientském klubu,
- dnem, kdy Vám Generali Česká pojišťovna a.s. oznámí, že Vaše členství zaniklo,
- dnem, na kterém se s Generali Českou pojišťovnou a.s. dohodnete,

- smrtí,
- ukončením Klientského klubu Provozovatelem.

### **Co dělat, když nebudete s něčím spokojeni?**

Když nebudete spokojeni, dejte nám to, prosím, vědět. Případnou reklamaci či stížnost nám můžete poslat e-mailem na [klub@generaliceska.cz](mailto:klub@generaliceska.cz). Vše vyřídíme tak rychle, jak to bude možné vzhledem k její složitosti a náročnosti řešení, nejpozději do 30 dní od obdržení reklamace či stížnosti. O výsledku Vás budeme vždy informovat. Případné spory plynoucí z členství v Klientském klubu můžete řešit mimosoudně u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), v případě on-line registrace také na on-line Platformě zřízené Evropskou komisí ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)).

### **Existují nějaká omezení v Klientském klubu?**

Provozovatel neodpovídá za plnění ani za případnou újmu, pokud benefit poskytuje přímo obchodní partner Provozovatele. Provozovatel může bez jakékoliv náhrady zamezit v čerpání benefitů nebo ukončit členství člena Klientského klubu, pokud jedná v rozporu s dobrými mravy, právními předpisy, těmito Pravidly či dokumentem „Úrovně a benefity Klientského klubu“, nebo pokud poškozuje či ohrožuje oprávněné zájmy, dobré jméno či pověst Provozovatele nebo jinak zneužívá členství v Klientském klubu. Ze stejných důvodů může Provozovatel Klienta nepřijmout za člena Klientského klubu.

### **Jak dlouho platí tato Pravidla?**

Provozovatel může tato Pravidla a / nebo „Úrovně a benefity Klientského klubu“ kdykoliv jednostranně změnit nebo fungování Klientského klubu bez náhrady ukončit. O změně nebo ukončení Klientského klubu Provozovatel informuje prostřednictvím [www.generaliceska.cz/klub](http://www.generaliceska.cz/klub).

Tato Pravidla vstupují v platnost 9. 12. 2021 a v účinnost dnem 1. 1. 2022.

Příloha: Informace o zpracování osobních údajů v Klientském klubu

Generali Česká pojišťovna a.s. pro své klienty provozuje věrnostní program s názvem Klientský klub Generali České pojišťovny a.s. (dále jen „Klientský klub“). Klientský klub umožňuje svým členům využívat zajímavé benefity. Podrobnosti najdete na [www.generaliceska.cz/klub](http://www.generaliceska.cz/klub). V tomto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s tím, jak v Klientském klubu nakládáme s Vašimi osobními údaji.

### Kdo je správcem Vašich údajů?

Správcem Vašich osobních údajů je  
**Generali Česká pojišťovna a.s.**, IČO 452 72 956,  
se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1

### Čí údaje zpracováváme?

Zpracováváme osobní údaje:

- **zájemců o členství v Klientském klubu**
- **členů Klientského klubu.**

### Jaké údaje a v jakých situacích zpracováváme?

Pro registraci do Klientského klubu a při členství v Klientském klubu zpracováváme osobní údaje zájemců o členství v Klubu a jeho členů pouze v nezbytném rozsahu. Zpracováváme tyto osobní údaje:

- **Identifikační údaje** (zejména jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa, IČO, pokud pojištění souvisí s podnikáním)  
Jedná se o povinné údaje. Potřebujeme vědět, s kým komunikujeme, kdo má zájem stát se členem a kdo je členem Klientského klubu.
- **Kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa a telefonní číslo, příp. korespondenční adresa)**  
Nejedná se o povinné údaje pro členství v Klientském klubu, e-mailová adresa či telefonní číslo však mohou být v některých případech nezbytné pro čerpání konkrétního benefitu.
- **Sociodemografické údaje** (zejména věk, povolání a bydliště)  
Chceme Vám poskytovat jen takové benefity, které se Vám budou líbit. Při jejich výběru proto bereme v úvahu i tyto údaje.
- **Údaje z veškeré naší vzájemné komunikace**  
Můžeme spolu komunikovat např. o členství v Klientském klubu či o čerpání jednotlivých benefitů, budeme odpovídat na Vaše otázky, náměty či stížnosti atp., ať už se na nás obrátíte osobně, prostřednictvím webových stránek, telefonicky, e-mailem, či jinak.

#### ▪ Údaje o využívaných produktech a službách

Klientský klub je určen pro skupinu klientů, kteří mají sjednané produkty uvedené v Pravidlech věrnostního programu Klientský klub Generali České pojišťovny a.s. (dále jen Pravidla). Klientský klub má různé věrnostní úrovně. Zda se stanete členem Klientského klubu, a jaké bude Vaše zařazení do konkrétní věrnostní úrovně, závisí zejména na tom, jaké pojištění máte a kolik za něj platíte. Na zařazení má vliv i to, zda kromě pojištění máte i produkty Generali penzijní společnosti, a.s. (IČO: 61858692) a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. (IČO: 43873766). Proto v rámci Klientského klubu zpracováváme i tyto údaje.

#### ▪ Údaje o platební morálce a důvěryhodnosti

Podle Pravidel můžeme zamezit v čerpání benefitů nebo ukončit členství v Klientském klubu osobě, která poškozuje nebo ohrožuje naše oprávněné zájmy. Také můžeme takovou osobu nepřijmout za člena Klientského klubu. Mezi naše oprávněné zájmy patří i to, abyste řádně platil za pojištění, proto zpracováváme tyto údaje.

#### ▪ Údaje potřebné k plnění našich smluvních povinností jako provozovatele Klientského klubu, zejména při poskytování benefitů

Rozsah poskytovaných benefitů se může v čase měnit. Nemůžeme proto předem vyloučit, že při poskytování jednotlivých benefitů budeme zpracovávat i jiné osobní údaje. V takovém případě Vás o tom budeme informovat v souvislosti s benefity na [www.generaliceska.cz/klub](http://www.generaliceska.cz/klub).

## Proč zpracováváme Vaše osobní údaje a co nás k tomu opravňuje?

### Registrace do Klientského klubu

#### Máte zájem stát se členem Klientského klubu?

Členství v Klientském klubu je podmíněno registrací. Vaše osobní údaje při registraci potřebujeme proto, abychom posoudili, zda splňujete podmínky členství a dokončili Vaši registraci. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

### Plnění smlouvy

#### Jste členem Klientského klubu?

Ukončená registrace představuje uzavřenou smlouvu ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Vaše osobní údaje zpracováváme proto, abychom určili, do jaké věrnostní úrovně patříte, a mohli Vám poskytovat benefity. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

### Na základě našich oprávněných zájmů či oprávněných zájmů třetí strany

#### Pro jaké konkrétní oprávněné zájmy údaje zpracováváme?

- pro řízení kvality poskytovaných služeb a vztahů se členy Klientského klubu

Zjišťujeme, zda jste spokojeni, co můžeme zlepšit, analyzujeme situaci na trhu. Z tohoto důvodu školíme a kontrolujeme naše zaměstnance, přitom využíváme i Vaše osobní údaje, např. komunikaci s Vámi včetně nahrávek telefonických hovorů se zákaznickou linku.

- **pro vnitřní administrativní účely (např. interní evidence, statistiky, reporting atp.)**  
Správní fungování Klientského klubu se neobejde bez evidence, statistik, vyhodnocování.
- **pro prevenci a odhalování protiprávního jednání a pro ochranu našich právních nároků**  
Předcházíme vzniku zbytečných výdajů či škod. Bráníme se před protiprávním jednáním.  
*Příklady: 1) Z důvodů bezpečnosti jsou v našich obchodních místech a dalších objektech kamery (o jejich příp. použití jste vždy informováni při vstupu např. prostřednictvím piktoqramů.) 2) V případě, kdy Vám umožňujeme vstup do zabezpečených prostor objektů, vyžadujeme prokázání totožnosti a tyto údaje zaznamenáváme do knihy návštěv. 3) Ke zpracování osobních údaj může docházet v nezbytně nutném rozsahu v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů.*
- **pro přímý marketing**  
Osobní údaje používáme k tomu, abychom pro Vás jako člena Klientského klubu mohli připravit a zasílat Vám informace o Klientském klubu, o poskytovaných benefitech, zasílat Vám obchodní sdělení, zpravodaje, informace o příp. akcích, soutěžích atp. Takto údaje zpracováváme vždy jen po dobu Vašeho členství v Klientském klubu a vždy v souladu s právními předpisy.

Pro tato zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

## Jak osobní údaje získáváme?

---

### ■ přímo od Vás

*Od zájemců o členství v Klientském klubu získáváme údaje v rámci registrace, další údaje můžeme získat od členů např. při čerpání benefitů.*

### ■ v rámci vzájemné komunikace

*Osobní údaje získáváme i při vyřizování dotazů, žádostí, stížností. Za účelem zkvalitňování námi poskytovaných služeb také pořizujeme hlasové záznamy telefonických hovorů. O tom Vás vždy na začátku hovoru informujeme.*

### ■ od nás, tedy od Generali České pojišťovny a.s.

*Z informací o sjednaných produktech zjišťujeme, zda splňujete podmínky členství v Klientském klubu, a průběžně určujeme, do jaké věrnostní úrovně patříte.*

### ■ od Generali penzijní společnosti, a.s. (IČO: 61858692) a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. (IČO: 43873766)

*Na zařazení klienta do konkrétní věrnostní úrovně může mít vliv i to, zda máte kromě pojištění i produkty Generali penzijní společnosti, a.s. (IČO: 61858692) a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. (IČO: 43873766). Informace o sjednaných produktech potřebujeme pro průběžné určování toho, do jaké věrnostní úrovně patříte. Z těchto důvodů dochází k předávání Vašich osobních údajů o sjednaných produktech těchto společností, vždy však v nezbytně nutném rozsahu.*

## Jste povinni předat nám údaje, které po Vás žádáme?

---

Není-li v této informaci či konkrétním případě uvedeno jinak, pak Vaše osobní údaje v požadovaném rozsahu potřebujeme. Potřebujeme je pro registraci do Klientského klubu, pro plnění smlouvy (zejména pro poskytování benefitů), či pro naše oprávněné zájmy.

*Při registraci od Vás potřebujeme Vaše identifikační a kontaktní údaje. Bez nich bychom nemohli zjistit, zda splňujete podmínky členství ani Vás informovat o dokončení registrace. Bez Vašich osobních údajů bychom nemohli ani plnit své závazky, poskytovat Vám benefity. Vaše údaje zpracováváme též pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. při mimosoudním řešení sporu u České obchodní inspekce).*

## Dochází k automatizovanému rozhodování?

---

Ano, někdy u nás dochází k automatizovanému rozhodování.

### Co je to automatizované rozhodování?

Automatizované rozhodování je proces, kdy k rozhodnutí dospějeme výhradně bez zapojení lidí. Uplatňujeme jej zejména při Vaší registraci do Klientského klubu v rámci Klientské zóny, příp. na našich internetových stránkách. Funguje to tak, že na základě Vámi zadaných údajů a dalších dostupných informací dojde k automatizovanému vyhodnocení, zda splňujete podmínky členství v Klientském klubu a k určení konkrétní věrnostní úrovně, do které patříte. Jiné systémové nástroje mohou např. kontrolovat, jestli jste včas zaplatili pojistné. Další naše programy mohou vyhodnocovat údaje s cílem zabránit protiprávnímu jednání. Tyto procesy směřují ke zvýšení rychlosti a jednoduchosti registrace a celkově ke zlepšení našich služeb. Toto rozhodování je nezbytné pro registraci nebo pro plnění smlouvy.

### Nechcete, abychom Vaše osobní údaje při registraci takto zpracovávali?

Kontaktujte nás na [klub@generaliceska.cz](mailto:klub@generaliceska.cz) a osobně Vám s registrací pomůžeme.

### Můžete žádat přezkoumání člověkem?

Ano, kontaktujte nás na [klub@generaliceska.cz](mailto:klub@generaliceska.cz).

## Kdo zpracovává Vaše údaje, komu je předáváme?

---

Vaše osobní údaje zpracovává **Generali Česká pojišťovna a.s.**, IČO 452 72 956, se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, jako správce osobních údajů.

Na základě našich pokynů pro nás osobní údaje zpracovávají také **další zpracovatelé** poskytující vysoký standard ochrany osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme též v odůvodněných případech předávat dalším správcům.

## Komu Vaše údaje předáváme?

Vaše údaje předáváme těmto kategoriím příjemců:

- **naším smluvním partnerům**  
Např. v rámci outsourcingu, našim distributorům, callcentrům; marketingovým agenturám; tiskárnám, poskytovatelům spisových a archivačních služeb.
- **Generali penzijní společnosti, a.s. (IČO: 61858692) a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. (IČO: 43873766)**  
U těchto společností průběžně zjišťujeme, jaké u nich máte sjednané produkty, abychom věděli, do jaké věrnostní úrovně patříte.
- **jiným subjektům**  
Jde o výjimečné případy, kdy je to nutné pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. soudům, orgánům mimosoudního řešení sporů atp.)

## Předáváme osobní údaje i do zahraničí?

V odůvodněných případech a v nezbytně nutném rozsahu můžeme Vaše osobní údaje předat i do zahraničí, v rámci Evropské unie nebo mimo ni. I v tomto případě jsou zajištěny veškeré standardy ochrany osobních údajů.

## Jak dlouho u nás budou osobní údaje uloženy?

### Žádali jste o registraci do Klientského klubu, ale k dokončení registrace nedošlo?

Vaše osobní údaje pro účel Klientského klubu nebudeme uchovávat.

### Jste nebo byli jste členem Klientského klubu?

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu trvání členství v Klientském klubu a po dobu 6 měsíců po ukončení Vašeho členství v Klientském klubu.

## Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

### Právo na přístup

Můžete se nás zeptat, zda máme Vaše osobní údaje. Také máte právo vědět, jaké údaje a proč zpracováváme. Můžete získat informaci o době zpracování údajů, odkud je získáváme a komu údaje předáváme. Můžete nás požádat o kopii svých údajů, a my Vám ji vydáme, pokud to nebude mít nepříznivý vliv na jiné osoby.

### Právo na opravu

Pokud si myslíte, že osobní údaje, které o Vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo po nás chtít opravu a doplnění.

### Právo podat stížnost

Můžete podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).



### **Právo na výmaz**

Máte právo, abychom vymazali Vaše osobní údaje, pokud:

- osobní údaje již nepotřebujeme pro účel, pro který jsme je získali,
- vznesete námitku u údajů, které zpracováváme na základě oprávněného zájmu. To ale platí jen tehdy, pokud nemáme jiné závažné oprávněné důvody pro zpracování, které by měly přednost a zpracování zároveň není nutné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků,
- vznesete námitku proti přímému marketingu,
- osobní údaje zpracováváme protiprávně.

Někdy však výmaz neprovedeme. Jde o případy, kdy údaje nadále potřebujeme, např. pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

### **Právo na omezení zpracování**

Máte právo, abychom omezili zpracování, pokud:

- popíráte přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, abychom mohli přesnost Vašich osobních údajů ověřit;
- naše zpracování je protiprávní a Vy odmítáte výmaz a místo toho nás žádáte, abychom omezili další zpracování;
- jako správce už nepotřebujeme údaje pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků;
- jste vznesli námitku proti zpracování, dokud neověříme, zda naše oprávněné důvody správce převažují nad Vašimi oprávněnými důvody.

V těchto případech Vaše údaje označíme a nebudeme s nimi po omezenou dobu nakládat.

### **Právo na přenositelnost**

Máte právo získat své osobní údaje, které jste nám poskytli Vy osobně. Předáme Vám je ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Vy pak máte právo předat tyto údaje jinému správci.

Toto oprávnění se týká pouze údajů, které:

- a) zpracováváme na základě Vašeho souhlasu nebo z titulu členství v Klientském klubu, a zároveň je
- b) zpracováváme automatizovaně.

Máte právo na to, abychom předali tyto Vaše osobní údaje přímo druhému správci. Předáme je tehdy, pokud je to technicky proveditelné a pokud tím nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

### **Právo vznést námitku**

Máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, pokud je zpracováváme na základě oprávněného zájmu a pro přímý marketing. Potom již nesmíme tyto údaje pro daný účel zpracovávat, ledaže máme skutečně závažný oprávněný důvod, nebo je potřebujeme pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud vznesete námitku proti přímému marketingu, Vaše osobní údaje už pro tento případ zpracovávat nebudeme.

### **Práva spojená s automatizovaným rozhodnutím**

Můžete nás požádat, aby automatizované rozhodnutí přezkoumal člověk. Toto oprávnění máte v případě, pokud pro Vás automatizované rozhodnutí mělo právní nebo jiné podstatné důsledky. Můžete vyjádřit svůj názor ve vztahu k takovému rozhodnutí a toto rozhodnutí napadnout. Zároveň

máte právo nebýt předmětem rozhodnutí, které je založené pouze na automatizovaném zpracování, a je pro Vás významné.

### **Musíte za žádost platit?**

Nemusíte, žádosti vyřizujeme zdarma.

Jsou-li však Vámi podané žádosti zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené nebo se opakují, můžeme

- požadovat zaplacení přiměřeného poplatku,
- odmítnout žádosti vyhovět.

Při vyřizování Vašich žádostí také zpracováváme Vaše osobní údaje. Proto Vás můžeme požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k prokázání Vaší totožnosti. Důvodem je, abychom nevyzradili Vaše osobní údaje nepovolané osobě.

### **Kdo je pověřenec pro ochranu osobních údajů a jak ho můžete kontaktovat?**

---

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů a s výkonem všech Vašich práv je Vám k dispozici **pověřenec pro ochranu osobních údajů**.

Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete se svými žádostmi a dotazy kontaktovat na adrese:

**Generali Česká pojišťovna a.s., Na Pankráci 1720/123, 140 00 Praha 4, [dpo@generaliceska.cz](mailto:dpo@generaliceska.cz).**