



---

# Podmínky čerpání výhod věrnostního programu výhod „Klientský klub Generali České pojišťovny“

---

Informace pro klienta – podmínky fungování Programu výhod

<b>Obsah:</b>	Strana
<b>1. Klientská linka 24/7</b>	<b>3</b>
<b>2. Rozsáhlá pobočková síť</b>	<b>3</b>
<b>3. Klientská zóna online s Magazínem Plus</b>	<b>3</b>
<b>4. Stříbrné pojištění</b>	<b>3</b>
<b>5. Přednostní dovolání se na Klientskou linku Generali České pojišťovny</b>	<b>4</b>
<b>6. Poradce pro zlaté a platinové klienty na vybraných pobočkách Generali České pojišťovny</b>	<b>5</b>
<b>7. Garance vyřízení pojistné události u vozidel a majetku do 5 dní</b>	<b>5</b>
7.1. Dokumenty potřebné pro ukončení šetření škodní události	5
7.2. Oznámení o výsledku šetření škodní události	5
7.3. Nárok na finanční kompenzaci	5
7.4. Překážky bránící vzniku nároku na finanční kompenzaci	6
<b>8. Concierge služba MŮJ ASISTENT od Generali České pojišťovny</b>	<b>6</b>
8.1. Postup pro objednání služeb a kontaktování asistenční centrály	6
8.2. Rozsah a podmínky poskytování jednotlivých služeb	6
8.3. Další ujednání	7
<b>9. Odměna za 3 roky bez pojistné události</b>	<b>8</b>
9.1. Definice odměny za 3 roky bez pojistné události	8
9.2. Nárok na odměnu za 3 roky bez pojistné události	8
9.3. Informování o nároku na odměnu za 3 roky bez pojistné události	8

## 1. Klientská linka 24/7

Všichni klienti, kteří mají nárok na čerpání výhod bronzové a vyšší úrovně Programu, mohou, stejně jako ostatní klienti Generali České pojišťovny, užívat Klientské linky Generali České pojišťovny. Klientská linka je k dispozici na telefonním čísle +420 241 114 114. Linka je dostupná 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Kompletní servis operátoři poskytují ve všední dny od 7 do 19 hodin. Mimo tuto dobu je provoz Klientské linky omezen. Přehled jednotlivých provozů Klientské linky poskytují tabulka níže.

	<b>Standardní provoz</b> (všední den od 7 do 19 hodin)	<b>Víkendový provoz</b> (sobota a neděle od 7 do 19 hodin)	<b>Noční provoz</b> (každý den od 19 do 7 hodin)
Obecné informace o Generali České pojišťovně (kontakty, provozní doba apod.)	✓	✓	✓
Registrace škodních událostí u vozidel a majetku	✓	✓	✓
Dotazy na škodní události u vozidel a majetku	✓	✓	✓
Informace o konkrétních pojistných smlouvách a platby u pojištění vozidel a majetku	✓	✓	✓
Poskytnutí příslibu o vzniku smlouvy cestovního pojištění na základě elektronicky doručeného potvrzení o zaplacení smlouvy	✓	✓	✓
Sjednání pojistné smlouvy úrazového pojištění, pojištění majetku a vozidel	✓	✓	
Zpětné zavolání na základě žádosti klienta podané přes webové stránky	✓		
Sjednání pojistné smlouvy životního pojištění	✓		
Registrace škodních událostí životního nebo úrazového pojištění	✓		
Dotazy na škodní události u životního nebo úrazového pojištění	✓		
Informace o konkrétních pojistných smlouvách životního nebo úrazového pojištění	✓		
Platba pojistného prostřednictvím karty (na jakékoliv pojistné smlouvě)	✓		

## 2. Rozsáhlá pobočková síť

Klienti mající nárok na čerpání výhod bronzové a vyšší úrovně Programu mohou, stejně jako všichni ostatní klienti Generali České pojišťovny, využívat široké sítě prodejních míst. Obchodní poradci Generali České pojišťovny klientům poradí s pojištěním, investicemi, penzijním spořením či hypotékami. Rozsah služeb poskytovaných konkrétními prodejními místy se může lišit. Kompletní přehled všech prodejních míst včetně rozsahu poskytovaných služeb na jednotlivých prodejních místech klient nalezne na internetových stránkách <https://www.generaliceska.cz/pobocky-a-poradci>.

## 3. Klientská zóna online s Magazínem Plus

Klienti mající nárok na čerpání výhod bronzové a vyšší úrovně Programu mohou, stejně jako ostatní klienti Generali České pojišťovny, využívat online Klientskou zónu. Přístup do Klientské zóny si mohou zřídit klienti, kteří mají na některé ze svých pojistných smluv uvedené rodné číslo. Bližší informace o fungování a možnostech přístupu do Klientské zóny nalezne klient na internetových stránkách <https://www.generaliceska.cz/klientska-zona>.

Klienti mající nárok na čerpání výhod bronzové a vyšší úrovně Programu mají ve své Klientské zóně oproti zbývajícím klientům Generali České pojišťovny navíc zřízen přístup do online Magazínu Plus Generali České pojišťovny, ve kterém naleznou exklusivní rozhovory se známými osobnostmi. Přístup do Magazínu Plus je podmíněn zřízením plného přístupu do Klientské zóny viz <https://www.generaliceska.cz/klientska-zona>.

## 4. Stříbrné pojištění

### O jaký druh pojištění se jedná?

Stříbrné pojištění je obnosové pojištění pro případ nemoci.

### Jak se pojištění aktivuje?

Klient musí aktivovat benefit prostřednictvím postupu umístěného na stránkách Klientského klubu, v sekci stříbrné pojištění. Výhodu není možné čerpat bez aktivace a splnění podmínek čerpání výhod Programu (viz bod 3. Pravidla věrnostního programu výhod „Klientský klub Generali České pojišťovny“).

### Co je předmětem pojištění?

#### ■ **Pojištění klíšťové encefalitidy**

Vyplacení sjednané pojistné částky za první stanovení diagnózy virové encefalitidy přenášené klíšťaty.

#### ■ **Pojištění lymeské boreliózy**

Vyplacení sjednané pojistné částky za první stanovení diagnózy lymeské nemoci.

#### ■ **Pojištění hospitalizace po dopravní nehodě**

Vyplacení sjednané pojistné částky za hospitalizaci v důsledku dopravní nehody, při níž došlo k úrazu pojištěného jako chodce nebo cyklisty; hospitalizace musí nastat do 24 hodin po nehodě a být delší než 28 dnů.

#### ■ **Pojištění hospitalizace po teroristickém útoku**

Vyplacení sjednané pojistné částky za hospitalizaci v důsledku teroristického útoku; hospitalizace musí nastat do 24 hodin po útoku a být delší než 24 hodin.

### Na co se pojištění nevztahuje?

■ válečné události, občanskou válku, občanské nepokoje

■ použití jaderných, chemických nebo biologických zbraní při teroristickém činu

■ teroristický čin, na kterém se pojištěný aktivně podílel na straně iniciátora teroristický čin ve státech, do kterých Ministerstvo zahraničních věcí ČR nedoporučilo cestovat z důvodu teroristických hrozeb

■ návykové látky.

### Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

Pojistné plnění je vyplaceno pouze za první stanovení diagnózy klíšťové encefalitidy přenášené klíšťaty a za první stanovení diagnózy lymeské nemoci v životě pojištěného.

### Kde se na mne vztahuje pojistné krytí?

■ pojištění klíšťové encefalitidy a pojištění lymeské boreliózy – na území ČR; diagnóza musí být potvrzena lékařem v ČR

■ pojištění hospitalizace po dopravní nehodě – na území ČR; dopravní nehoda musí nastat v ČR a zdravotní péče musí být poskytnuta v ČR

■ pojištění hospitalizace po teroristickém útoku – na území Evropy (mimo ČR) a USA.

### Jaké mám povinnosti?

■ umožnit přístup ke zdravotnické dokumentaci

■ oznámit pojistnou událost do 30 dnů od jejího vzniku

■ předložit doklady k pojistné události, zejména lékařskou zprávu, propouštěcí zprávu z nemocnice, policejní protokol, doklady prokazující pobyt v místě teroristického útoku.

### Kdy a jak provádět platby?

Pojistné hradí Generali Česká pojišťovna.

### Kdy pojistné krytí začíná a končí?

Počátek pojištění jednotlivých pojištěných je následující den po udělení souhlasu s pojištěním.

Pojištění jednotlivých pojištěných zanikají zejména:

■ zánikem pojistné smlouvy

■ výpovědí do 2 měsíců ode dne přijetí do pojištění, nebo do 3 měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události

■ odmítnutím pojistného plnění

■ zánikem pojistného zájmu nebo pojistného nebezpečí

■ smrtí pojištěného

■ nesplněním podmínky pro zařazení do věrnostního programu výhod „Klientský klub Generali České pojišťovny“

■ na základě žádosti pojištěného o ukončení pojištění.

### Jak mohu smlouvu vypovědět?

Pojistná smlouva je uzavřena mezi Českou pojišťovnou ZDRAVÍ a Generali Českou pojišťovnou; vypovědět ji proto může jedna z těchto smluvních stran.

## 5. Přednostní dovolání se na Klientskou linku Generali České pojišťovny

Klienti mající nárok na čerpání výhod zlaté a vyšší úrovně Programu jsou při volání na Klientskou linku odbavováni přednostně. Klientská linka je všem klientům Generali České pojišťovny k dispozici na telefonním čísle +420 241 114 114. Při zavolání na toto telefonní číslo zvolí klient nejprve z vydefinované nabídky typ svého požadavku a následně, je-li zlatým či platinovým klientem, je přednostně spojen s operátorem.

Jsou-li všichni operátoři zaneprázdněni, je klient s operátorem spojen poté, co některý z operátorů odbaví klienta před ním.

O skutečnosti, že je klient přednostně odbavován, je informován prostřednictvím hlasového upozornění, které zazní po volbě typu požadavku.

Zajištění této výhody je podmíněno evidencí aktuálního telefonního čísla klienta na straně Generali České pojišťovny, ze kterého klient musí zároveň na Klientskou linku volat. Bez volání z aktuálního telefonického kontaktu nemůže Generali Česká pojišťovna klientovi garantovat poskytnutí této výhody.

## 6. Poradce pro zlaté a platinové klienty na vybraných pobočkách Generali České pojišťovny

Klienti mající nárok na čerpání výhod zlaté a vyšší úrovně Programu mají možnost využít Poradce pro zlaté a platinové klienty, kterého naleznou na vybraných pobočkách Generali České pojišťovny.

Přepážka poradce je speciálně označena a klient je na tuto přepážku přesměrován pouze po zmáčknutí tlačítka „Poradce pro zlaté a platinové klienty“ na vyvolávacím systému umístěném u vstupu do pobočky. Při příchodu k přepážce obchodní poradce ověří v interním systému Generali České pojišťovny klientův nárok na čerpání výhody a v případě, že klient má nárok na výhody zlaté či vyšší úrovně Programu, obslouží ho. Poradce pro zlaté a platinové klienty poradí a najde řešení týkající se produktů Generali České pojišťovny a jejich dceřiných společností, včetně hypoték. Pobočky s touto výhodou jsou označeny speciální samolepkou s nápisem „Poradce pro zlaté a platinové klienty na této pobočce“. Jejich aktuální seznam klient nalezne na [www.generaliceska.cz/klub](http://www.generaliceska.cz/klub).

## 7. Garance vyřízení pojistné události u vozidel a majetku do 5 dní

Všem klientům majícím nárok na čerpání výhod zlaté a vyšší úrovně Programu garantuje Generali Česká pojišťovna vyřízení pojistné události u motorových vozidel a majetku pojištěných klientem (klient je pojistníkem, tedy osobou, která s Generali Českou pojišťovnou sjednala pojistnou smlouvu) do 5 pracovních dní od dodání všech podkladů, byly-li podklady požadované od klienta dodány elektronickou formou (formulář na internetových stránkách Generali České pojišťovny, e-mail, mobilní aplikace, Klientská zóna, datová schránka). Tato garance se vztahuje i na zlaté a platinové klienty, jsou-li v postavení poškozeného u odpovědnostních pojištění.

V případě nedodržení této garance vyplatí Generali Česká pojišťovna klientovi finanční kompenzaci ve výši 3 000 Kč.

Tato garance se vztahuje na pojistné události na vozidlech či majetku zlatých či platinových klientů a na pojistné události z odpovědnostních pojištění, u nichž byl zlatý či platinový klient v roli poškozeného, které vznikly nejpozději po 1. 7. před třemi lety od aktuálního roku.

### 7.1. Dokumenty potřebné pro ukončení šetření škodní události

Všechny dokumenty potřebné pro šetření škodní události, které jsou požadovány po klientovi, je nutné podávat elektronickou cestou (formulář na internetových stránkách Generali České pojišťovny, e-mail, mobilní aplikace, Klientská zóna, datová schránka). Garantovaná lhůta pro vyřízení pojistné události do 5 pracovních dní začíná běžet od okamžiku, kdy je doručen poslední dokument nutný k ukončení šetření škodní události. Tímto dokumentem je dokument, který má význam pro rozhodnutí o tom, zda klient má či nemá nárok na výplatu pojistného plnění a jeho výši. Tento dokument nemusí být ve všech případech dokládán klientem. Může se jednat například o dokument dokládáný Policií České republiky, znalecký posudek apod. Informaci o tom, zda a kdy byl poslední dokument potřebný pro ukončení šetření škodní události doručen, poskytne klientovi na vyžádání likvidátor jeho škodní události.

### 7.2. Oznámení o výsledku šetření škodní události

O výsledku šetření, tj. vyřízení škodní události, je zlatý či platinový klient nebo jeho zplnomocněný zástupce informován prostřednictvím telefonátu, e-mailu nebo SMS od likvidátora Generali České pojišťovny. Likvidátor klienta nebo jeho zplnomocněného zástupce kontaktuje na telefonním čísle či e-mailu, které klient uvedl při registraci škodní události jako kontaktní. Tímto okamžikem je šetření škodní události považováno za vyřízené.

Případné nezastižení zlatého či platinového klienta nebo jeho zplnomocněného zástupce na kontaktním telefonním čísle (nedostupný telefon či klient nezvedá telefon) je bráno jako překážka na straně klienta. V tomto případě je jako rozhodný okamžik vyřízení škodní události brán první pokus o kontaktování zlatého či platinového klienta nebo jeho zplnomocněného zástupce likvidátorem na uvedeném kontaktním telefonním čísle.

Generali Česká pojišťovna si vyhrazuje právo změnit formu komunikace informace o vyřízení pojistné události.

**UPOZORNĚNÍ:** Okamžik vyřízení škodní události není totožný s okamžikem výplaty pojistného plnění. Zpracování platby trvá minimálně 2 pracovní dny. Klient tak může očekávat peníze na svém účtu nejdříve za 3 pracovní dny od okamžiku oznámení nároku na výplatu pojistného plnění.

### 7.3. Nárok na finanční kompenzaci

Klient má nárok na finanční kompenzaci v případě, že:

- má v době vzniku škodní události nárok na čerpání výhod zlaté a vyšší úrovně,
- je v případě škodní události z pojištění majetku nebo havarijního pojištění v roli pojistníka na pojistné smlouvě, ze které je škodní událost hlášena. V případě škodní události z odpovědnostních pojištění (včetně tzv. povinného ručení) je v roli poškozeného resp. příjemce pojistného plnění,
- škodní událost byla uzavřena s výplatou pojistného plnění,
- klient podal všechny podklady pro šetření škodní události, které po něm byly požadovány, elektronickou cestou,

- škodní událost nebyla uzavřena do 5 pracovních dnů od obdržení posledního dokladu nutného k ukončení šetření, tzn., že klient nebo jeho zplnomocněný zástupce nebyl do 5 pracovních dnů od obdržení posledního dokladu seznámen s výsledkem šetření škodní události.

Finanční kompenzace je poskytována výhradně převodem na bankovní účet zlatého či platinového klienta.

#### 7.4. Překážky bránící vzniku nároku na finanční kompenzaci

Nárok na finanční kompenzaci zlatému či platinovému klientovi nevzniká v případě, že:

- škodní událost byla nahlášena v době hromadného výskytu škod typu živelná událost či kalamita. O této skutečnosti je Generali Česká pojišťovna povinna klienta informovat prostřednictvím svých webových stránek,
- odškodňované nároky jsou z pojištění asistenčních služeb nebo nákladů na zapůjčení náhradního vozidla sjednaného v rámci pojištění motorových vozidel, nebo se jedná o pravidelnou splátku odškodného ze škody na zdraví,
- podklady k šetření škodní události ze strany klienta nebyly podány elektronickou cestou.

## 8. Concierge služba MŮJ ASISTENT od Generali České pojišťovny

Klienti mající nárok na výhody platinové úrovně Programu, kteří Generali České pojišťovně udělili souhlas k předání osobních údajů společnosti Europ Assistance za účelem ověření nároku na poskytnutí služby MŮJ ASISTENT, kterou pro Generali Českou pojišťovnu zajišťuje Europ Assistance (dále „asistenční centrála“).

### 8.1. Postup pro objednání služeb a kontaktování asistenční centrály

- Požadavky na poskytnutí služby MŮJ ASISTENT je nutné směřovat na linku asistenční centrály, která je uvedena v Klientské zóně v sekci Klub – platinový klient.
- Telefonické středisko asistenční centrály je platinovým klientům k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně / 7 dní v týdnu.
- Při zadání požadavku na poskytnutí asistenčních služeb musí platinový klient vždy uvést jméno a příjmení, telefonní kontakt.

### 8.2. Rozsah a podmínky poskytování jednotlivých služeb

#### 8.2.1. Kulturní informace

Na základě požadavku platinového klienta zajistí asistenční centrála následující služby:

- vyhledání a předání informací o kulturních či sportovních akcích v lokalitě či poblíž lokality definované klientem;
- vyhledání a předání kontaktů kulturních, zábavních a sportovních středisek vč. informací o jejich programu a případně o akcích, která tato střediska pořádají;
- vyhledání a předání informací do budoucna plánovaných kulturních, sportovních či zábavních akcí dle požadavku klienta.

Vyhledávání informací bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.

#### 8.2.2. Rezervační služby

Na základě požadavku platinového klienta zajistí asistenční centrála po celém světě následující služby rezervačního charakteru:

- vyhledání příslušného leteckého, vlakového, autobusového či jiného spojení v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného spoje včetně úhrady z karty klienta. Poskytování této služby se vztahuje pouze na pravidelné letecké a jiné dopravní spoje;
- vyhledání a předání kontaktů na společnosti poskytující služby zapůjčení vozidel, případně přepravní služby. Dále případně zajištění zapůjčení vozidla na požadovanou dobu a jiné dopravní služby včetně úhrady z karty klienta;
- vyhledání a předání kontaktů na stravovací zařízení (restaurace, kavárny) v destinaci uvedené klientem. Dále dle požadavku klienta zajistí asistenční centrála rezervaci místa ve zvoleném stravovacím zařízení. Vyhledávání informací o stravovacích zařízeních bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů;
- vyhledání a předání kontaktů na ubytovací zařízení (hotely, motely, apartmány) v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného ubytování (pro soukromé či obchodní účely) včetně případné úhrady z karty klienta. Vyhledávání informací o ubytování bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.
- vyhledání a předání informací o kulturních a sportovních akcích dle požadavku klienta, případně zajištění rezervace vstupenek na požadovanou akci, včetně případné úhrady z karty klienta.
- vyhledání, předání kontaktů či rezervace služeb na tlumočnicka, překladatele, průvodce a zajištění dalších doprovodných služeb dle požadavku klienta, včetně případné úhrady z karty klienta.

#### 8.2.3. Doručovací služby

Na základě požadavku platinového klienta zajistí asistenční centrála následující služby doručovacího charakteru: Květiny

- Zajištění nákupu a doručení květin na jakoukoli adresu v České republice, případně na adresu v rámci hlavních evropských metropolí včetně úhrady z karty klienta.

Dárky

- Zajištění nákupu a doručení dárků na požadovanou adresu v České republice, případně na adresu v rámci hlavních evropských metropolí, včetně úhrady z karty klienta. Doručení dárků se řídí příslušnými celními a jinými platnými právními předpisy.

#### Kurýrní služby

- Zajištění doručení vstupenek, lístků a dalších dokladů, které asistenční centrála zajišťovala klientovi na základě požadavku dle čl. 7. 2. 2 těchto Podmínek.

#### 8.2.4. Business services

Na základě požadavku platinového klienta zajistí asistenční centrála jednu, případně kombinaci následujících služeb včetně případné úhrady prostřednictvím karty klienta:

- rezervace prostor pro obchodní jednání;
- služby osobního asistenta (příjem Vašich hovorů po dobu max. 24 hod / událost a předání vzkazů);
- zajištění osobního tlumočení během jednání;
- zajištění cateringu;
- zajištění kancelářského zařízení potřebného pro jednání;
- zajištění služeb osobního průvodce.

#### 8.2.5. Event management

Na základě požadavku platinového klienta zajistí asistenční centrála jednu službu event managementu, případně kombinaci těchto služeb, včetně případné úhrady prostřednictvím karty klienta. Jedná se o zajištění těchto akcí:

- kulturní či společenské akce;
- firemní akce, narozeninové oslavy;
- vánočního večírku;
- teambuildingové aktivity;
- golfového turnaje či rodinného dne nebo oslavy.

Asistenční centrála v rámci zpracování požadavku nabídne klientovi možnost osobního setkání s event manažerem, který na základě specifikace požadavku zpracuje nabídku dle zadání a představ klienta vč. doprovodných služeb jako např. občerstvení, obsluhy, produkce (asistence během akce), fotografování, natáčení, apod.

#### 8.2.6. Zdravotní asistence – Lékař na telefonu

Na základě požadavku platinového klienta v případě, kdy nastane nutnost konzultace zdravotních obtíží klienta s lékařem, poskytne asistenční centrála informace nebo konzultace v následujícím rozsahu:

- konzultování zdravotního stavu, vysvětlení příznaků onemocnění, zdravotních potíží, dalších případných souvisejících symptomů, příčin popsaných symptomů a možný vliv předchozích zdravotních komplikací či aktivit klienta;
- vysvětlení lékařských pojmů – vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, zdravotnických zařízeních, zkratkách a názvů z lékařských zpráv a jiných lékařských odborných dokumentací, latinských pojmů z lékařské dokumentace, diagnóz (v rámci zaslané dokumentace), jejich možných následků a souvislostí, číselných kódů diagnóz, následného nutného postupu při léčbě pro danou diagnózu;
- vysvětlení laboratorních výsledků, informace o základních laboratorních vyšetřeních, účel jednotlivých vyšetření, vysvětlení zkratkách a základních typů naměřených hodnot, informace o rozmezí výsledků jednotlivých hodnot, vztahení těchto hodnot k obvyklým výsledkům a naznačení výkladu odchylek od normálních hodnot;
- vysvětlení lékařských postupů, obecných postupů léčby daného onemocnění, všeobecných diagnostických postupů při daném onemocnění, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění;
- vysvětlení pojmů z oblasti prenatální problematiky, informace, na co má těhotná žena nárok v rámci prenatálních prohlídek, informace, jaká vyšetření se provádějí a proč;
- informace o nejbližším vhodném lékaři, nejbližší lékárně nebo lékařské pohotovosti.

Poskytnutá informace nebo konzultace je pouze obecnou vysvětlující informací nebo konzultací k existující diagnóze, léčbě nebo diagnostickým postupům. Tato služba nenahrazuje poskytnutí lékařské péče nebo lékařskou pohotovost ani jinou činnost složek záchranného systému. V případě přímého ohrožení zdraví nebo života je pojištěný povinen přednostně kontaktovat příslušnou složku záchranného systému např. na lince 155 nebo 112.

#### 8.3. Další ujednání

Asistenční služby jsou zajišťovány asistenční centrálou pouze jako zprostředkovatelem služeb a smluvní (závazkový) vztah vzniká mezi platinovým klientem a konečným dodavatelem služeb. Cenu služby hradí platinový klient konečnému dodavateli služby ve výši a se splatností stanové dodavatelem služby.

Asistenční služby nelze využívat za účelem páchaní jakékoliv přestupkové či trestné činnosti či pokusu o ní.

Informace o poskytovatelích služeb se vyhledávají z veřejně dostupných informačních zdrojů.

V případech, kdy klient požaduje úhradu služby prostřednictvím své karty, asistenční centrála tuto platbu zajistí prostřednictvím svého platebního terminálu pouze na základě souhlasu klienta s částkou a provedením platby.

V případě, že pro rezervaci služeb bude požadováno složení kauce, bude tato kauce, v případě, že s tím bude klient souhlasit, poskytnuta prostřednictvím platební karty klienta.

Asistenční centrála ani Generali Česká pojišťovna nenesou odpovědnost za možné zrušení rezervace, spoje, či služeb ze strany poskytovatele služeb a za případné nesrovnalosti způsobené rozdíly mezi subjektivním očekáváním platinového klienta a výslednou kvalitou zajištěných služeb.

V případě, že se na poskytování služeb (např. doručování dárků) vztahují zvláštní celní předpisy, případně jiné právní předpisy platné pro doručování zboží či poskytování služeb, nenesou asistenční centrála ani Generali Česká pojišťovna odpovědnost za jakékoliv finanční plnění či škody vzniklé v souvislosti s těmito předpisy.

## 9. Odměna za 3 roky bez pojistné události

---

### 9.1. Definice odměny za 3 roky bez pojistné události

Platinoví klienti s tříletým bezeškodním průběhem získají jako poděkování praktický dárek.

### 9.2. Nárok na odměnu za 3 roky bez pojistné události

Nárok na odměnu mají platinoví klienti, kteří v posledních 3 letech neměli pojistnou událost na žádné ze svých pojistných smluv. Nutnou podmínkou pro zařazení platinového klienta do vyhodnocování nároku je, že klient byl poslední 3 roky klientem Provozovatele, tj. za poslední 3 roky neuplynul ani jeden den, kdy by klient neměl alespoň jednu platnou pojistnou smlouvu (dále „platinoví klienti s potencionálním nárokem“).

Rozhodné datum, ke kterému bude nárok na odměnu vyhodnocován, je vždy 30. 9. daného roku. K tomuto datu budou vybrány všechny pojistné smlouvy platinových klientů s potencionálním nárokem, které byly v posledních 3 letech alespoň jeden den v platnosti (bez ohledu na to, zda platnost smlouvy stále trvá či nikoliv). U těchto pojistných smluv bude vyhodnoceno, zda na nich vznikla v posledních 3 letech pojistná událost.

V potaz se berou všechny uzavřené pojistné události, tj. pojistné události, u nichž došlo k vyplacení pojistného plnění či stanovení výše pojistného plnění.

Nutnou podmínkou pro nárok na odměnu pro platinové klienty je, že na žádné ze smluv, které byly u klienta brány v potaz, nebyla za poslední tři roky žádná uzavřená pojistná událost.

### 9.3. Informování o nároku na odměnu za 3 roky bez pojistné události

Každý platinový klient, který splňuje podmínky pro nárok na výběr odměny, bude v průběhu října až listopadu daného roku o tomto faktu informován prostřednictvím e-mailu, SMS nebo dopisu. Obsahem sdělení bude i návod, jak postupovat pro výběr odměny.

Klienti, kteří podmínky pro nárok na výběr odměny nesplňují, o tomto faktu informováni nebudou.