

Shell - Zásady ochrany soukromí

Toto jsou Zásady ochrany soukromí, které se vztahují k aplikaci Shell Motorist. Tyto Zásady ochrany soukromí uvádějí informace o zpracování osobních údajů (i) našich zákazníků, (ii) členů CLUBSMART, (iii) návštěvníků webových stránek CLUBSMART a uživatelů aplikace Shell Motorist, provozované společností Shell Czech Republic a.s. či s ní spřízněnými společnostmi (**Shell**).

Tyto Zásady ochrany soukromí smí být kdykoli změněny. Uživatelům se doporučuje, aby v pravidelných intervalech navštěvovali stránku se Zásadami ochrany soukromí kvůli možným změnám. Tyto Zásady ochrany soukromí byly naposledy změněny **15.01.2015**.

Zvláštní ustanovení – věkové omezení

Tato aplikace je určena pouze řidičům motorových vozidel a nesmí být využívána nikým, kdo není oprávněn řídit motorové vozidlo. Pokud nejste oprávněn k řízení motorového vozidla, prosíme, nepoužívejte tuto aplikaci a/nebo nezasílejte nám Vaše osobní údaje (např. jméno, datum narození, doručovací či e-mailovou adresu, telefonní číslo).

1 Na jaké případy se vztahují tyto Zásady ochrany soukromí?

Tyto Zásady ochrany soukromí se vztahují na zpracování osobních údajů (i) našich zákazníků, (ii) členů CLUBSMART, (iii) návštěvníků webového serveru CLUBSMART (**Webové stránky**) a (iv) uživatelů aplikace Shell Motorist (**Aplikace**).

V Aplikaci můžete nalézt řadu odkazů na jiné webové servery či aplikace. Ačkoliv jsou tyto webové servery a aplikace vybírány s řádnou péčí, neneseme odpovědnost za zpracování vašich osobních údajů těmito webovými servery či aplikacemi. Tyto Zásady ochrany soukromí se tudíž nevztahují na používání takových webových serverů a aplikací.

2 Kdo je správcem vašich dat?

Shell Czech Republic a.s. společnost se sídlem Antala Staška 2027/77, Praha 4, Krč, PSČ: 140 00, IČO: 15890554, zapsaná v obchodním rejstříku Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 690, je správcem pro účely zpracování vašich osobních údajů. Shell řádně informovala Úřad pro ochranu osobních údajů o tom, že zpracovává osobní údaje. Toto oznámení uvádí, jaká data Shell zpracovává, k jakému účelu, a jakým osobám či subjektům budou data poskytnuta.

3 Pro jaký účel zpracováváme vaše osobní údaje?

V rámci těchto Zásad o ochraně soukromí popisujeme, jaké osobní údaje zpracováváme a pro jaký účel.

3.1 Zákaznické služby a řízení vztahů se zákazníky

Co znamená tento účel?

Obrátíte-li se na naše zákaznické centrum s nějakou otázkou nebo stížností, můžeme Vás požádat o identifikační údaje, které nám umožní reagovat na Vaš podnět. Tyto osobní údaje použijeme výhradně k tomuto účelu a ke zvýšení kvality našich zákaznických služeb.

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Za účelem řádné odpovědi na Vaši otázku nebo stížnost zaznamenáváme detaily o Vaší otázce či stížnosti do naší zákaznické databáze. Můžeme Vás rovněž požádat o Vaše kontaktní údaje. Budete-li mít jakýkoliv dotaz nebo stížnost týkající se Vaší účasti v programu CLUBSMART (například ohledně Vašeho zůstatku na účtu či doručené odměny), můžeme Vás požádat rovněž o poskytnutí dodatečných osobních údajů za účelem zjištění Vaší totožnosti.

3.2 Účast na reklamních akcích

Co znamená tento účel?

Shell pravidelně pořádá reklamní akce pro všechny své zákazníky, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou členem CLUBSMART. V některých případech Vás pro účely Vaší účasti na těchto reklamních akcích můžeme požádat o poskytnutí dalších osobních údajů (prostřednictvím registračního formuláře, reklamy nebo webových stránek).

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Pokud se zúčastníte takových reklamních akcí, můžeme zpracovat osobní údaje, které jste nám poskytli/la (jako je Vaše jméno, datum narození, poštovní a e-mailová adresa, telefonní číslo), za účelem registrace nebo potvrzení Vaší účasti, s cílem určit, zda splňujete podmínky reklamní akce, a pro účely zaslání cen či benefitů. V závislosti na konkrétní reklamní akci můžeme zpracovávat rovněž informace o Vaší účasti, jako jsou dosažené bodové hodnoty, soutěžní odpovědi nebo úspory.

3.3 Vývoj a zdokonalování výrobků a zboží

Co znamená tento účel?

Shell pravidelně provádí prostřednictvím dotazníků průzkum spokojenosti zákazníků. Odpovědi, které poskytnete v rámci takového průzkumu, použijeme k hodnocení kvality a ke zlepšování našich služeb zákazníkům.

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Pokud se rozhodnete pro účast v našich průzkumech, můžeme zpracovat osobní údaje, které nám s Vaším souhlasem poskytnete, jako je vaše jméno, datum narození, poštovní a e-mailová adresa a tel. číslo.

3.4 Obecné obchodní nabídky

Co znamená tento účel?

Jako zákazník společnosti Shell nebo člen našeho CLUBSMART můžete od Shell dostávat obchodní nabídky a informace (**Obchodní nabídky**).

Shell by vás prostřednictvím Obchodních nabídek ráda informovala o produktech, událostech a reklamních akcích Shellu, jakož i svých obchodních partnerů, jež by Vás podle jejího názoru mohly zajímat. Takové Obchodní nabídky mohou zahrnovat:

- Elektronické newslettery s nabídkami a obecnými informacemi;
- Bonusové CLUBSMART body pro nákup vybraného sortimentu;
- Nákupní či palivové vouchery;
- Slevové kupóny na produkty Shell.

Obchodní nabídky můžete dostávat poštou, e-mailem, SMS, prostřednictvím webových stránek CLUBSMART, Aplikace (prostřednictvím tzv. push notifications), sociálních sítí, kupónů nebo prostřednictvím jiných digitálních kanálů, které používáte. Pokud jste členem CLUBSMART, své preference můžete kdykoli upravit prostřednictvím Webových stránek.

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Aby byla Shell schopna zasílat Vám Obchodní nabídky, bude Shell zpracovávat tyto Vaše osobní údaje, které nám s Vaším souhlasem poskytnete, jako je jméno, datum narození, poštovní a e-mailová adresa a tel. číslo.

Ukončení zasílání Obchodních nabídek

Ukončit zasílání Obchodních nabídek ze strany Shellu můžete kdykoliv označením příslušného políčka v obdržené Obchodní nabídce a zasláním takto upravené Obchodní nabídky zpět Shellu prostřednictvím e-mailu (smartklub.cz@shell.com) nebo poštou na adresu Shell ClubSmart, Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4 nebo prostřednictvím Webových stránek.

3.5 Personalizované obchodní nabídky

Co znamená tento účel?

Jako zákazník společnosti Shell nebo člen našeho Věrnostního programu můžete od Shell dostávat Personalizované obchodní nabídky, které budou přizpůsobeny na míru Vaším osobním preferencím vyplývajícím z Vaší nákupní historie, účasti na reklamních akcích, průzkumech, používání webových stránek CLUBSMART, aplikací a elektronických médií (**Personalizovaná obchodní nabídka**).

Shell by vás prostřednictvím Personalizovaných obchodních nabídek ráda informovala o produktech, událostech a reklamních akcích Shell a jejich obchodních partnerů, jež by Vás podle jejího názoru mohly zajímat. Takové Personalizované obchodní nabídky mohou zahrnovat:

- Bonusové CLUBSMART body pro nákup vybraného sortimentu;
- Nákupní či palivové vouchery;
- Slevové kupóny na produkty Shell.

Personalizované obchodní nabídky můžete dostávat poštou, e-mailem, SMS, prostřednictvím webových stránek CLUBSMART, Aplikace (prostřednictvím push notifications), sociálních sítí, kupónů nebo prostřednictvím jiných digitálních kanálů, které používáte. Pokud jste členem CLUBSMART, své preference a nastavení svého účtu můžete kdykoli upravit prostřednictvím Webových stránek.

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Aby byla Shell schopna zasílat Vám Personalizované obchodní nabídky, potřebuje znát Vaše preference. Za tímto účelem bude Shell analyzovat:

- Vaši nákupní historii

Ta zahrnuje data týkající se (i) údajů o zboží, které nakupujete, (ii) celkové částky Vašich nákupů, (iii) specifikaci času a místa, kde nakupujete, (iv) a způsob platby, kterou používáte.

- Jak se rozhodujete směnit nasbírané body;

To zahrnuje data týkající se (i) druhu, názvu a popisu odměny, kterou jste si vybral(a), (ii) množství odměn, které jste si vybral(a), (iii) počtu bodů, které jste směnil(a), (iv) času Vaší transakce, a (v) metody použité k doručení Vaší odměny (je-li nějaká).

- Zda, jak a kde směňujete nabídky (včetně kupónů);
- Vaše užívání Webových stránek, Aplikace a e-mailů, které od nás dostáváte

To zahrnuje data týkající se (i) odkazů, na které kliknete na Webových stránkách, (ii) informací o tom, kolikrát jste se přihlásili na svůj účet v rámci online CLUBSMART, (iii) místa, kde se nacházíte (na základě vaší IP-adresy), (iv) způsobu, jakým reagujete na e-maily nebo jak nakládáte s e-maily, které jsme Vám zaslali, a (v) způsobu používání Aplikace (včetně, pokud jste k tomu poskytli souhlas, vaší lokality získané prostřednictvím Aplikace).

- Vaše účast na reklamních akcích
- Vaše odpovědi na průzkumy

Ukončení zasílání Personalizovaných obchodních nabídek

Ukončit zasílání Personalizovaných obchodních nabídek ze strany Shellu můžete kdykoliv označením příslušného políčka v obdržené Personalizované obchodní nabídce a zasláním takto upravené Personalizované obchodní nabídky zpět Shellu prostřednictvím e-mailu (smartklub.cz@shell.com) nebo pošty na adresu Shell ClubSmart, Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4 nebo prostřednictvím Webových stránek.

3.6 Správa CLUBSMART

Co znamená tento účel?

Vaše osobní údaje zpracováváme za účelem správy Vašeho členství v CLUBSMART. Chcete-li se stát členem CLUBSMART, můžete se zaregistrovat prostřednictvím Webových stránek, Aplikací nebo tištěných formulářů CLUBSMART, které jsou k dispozici na čerpacích stanicích Shell. Můžete rovněž kontaktovat zákaznické centrum Shell CLUBSMART. Členové CLUBSMART obdrží kartu CLUBSMART (**Věrnostní karta**). S Věrnostní kartou mohou členové sbírat body při svých nákupech na čerpacích stanicích Shell, jak je uvedeno v dokumentu Všeobecné podmínky a pravidla CLUBSMART a Podmínky a pravidla Webových stránek.

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Pro účely Vaší registrace v rámci Věrnostního programu můžeme zpracovávat osobní údaje, které jste nám poskytli, jako je Vaše jméno, datum narození, poštovní a e-mailová adresa a telefonní číslo.

Odhlášení z programu CLUBSMART

Svou účast v CLUBSMART můžete kdykoli ukončit prostřednictvím žádosti zasláné na adresu prostřednictvím e-mailu (smartklub.cz@shell.com) nebo na adresu Shell CLUBSMART, Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4 nebo prostřednictvím zákaznické linky na zákaznické centrum Shell CLUBSMART (+420 224 025 444). Poté vymažeme nebo převedeme do anonymní formy jakékoli osobní údaje, které jste nám poskytli při registraci členství ve Věrnostním programu, kromě údajů, jejichž uchování nám umožňuje platná legislativa.

3.7 Technická a funkční správa Webových stránek a Aplikací

Co znamená tento účel?

Kdy navštívíte nebo použijete Webové stránky nebo Aplikace, zpracujeme určité technické informace o Vás (jako je vaše IP adresa), abychom vám mohli zpřístupnit funkce našich online služeb a spravovat je. Administrátoři našich Webových stránek a Aplikace tyto technické informace potřebují k tomu, aby byli schopni spravovat Webové stránky a Aplikaci, například řešit technické problémy nebo zvyšovat spolehlivost Webových stránek a Aplikace.

Jaké osobní údaje zpracováváme pro tento účel?

Zpracováváme technické údaje, jako je IP adresa vašeho počítače, tabletu nebo smartphonu, navštívené Webové stránky nebo stránky Aplikace, webový prohlížeč, který používáte k surfování po internetu, předchozí/budoucí webové servery, které jste navštívili/navštívíte a doba vaší návštěvy/relace.

3.8 Generování manažerských informací a statistických dat

Co znamená tento účel?

Shell využívá statistickou analýzu k průzkumu tržních trendů. Výsledky průzkumu používáme k vyhodnocení našich aktuálních produktů a služeb a k přizpůsobení našich produktů, marketingu a čerpacích stanic novému vývoji. Výsledky průzkumu jsou vykazovány pouze agregovanou formou.

3.9 Prevence, detekce a vyšetřování podvodů

Co znamená tento účel?

Shell může osobní údaje, které jí poskytnete, použít k prevenci, detekování a vyšetřování podvodů a k vymáhání Všeobecných podmínek a pravidel CLUBSMART a Podmínek a pravidel Webových stránek.

3.10 Zpětná vazba a

Pokud Vám kdykoliv Aplikace nabídne zpětnou vazbu nebo veřejný průzkum (či podobný prostředek) společnost Shell může shromažďovat informace, které na základě užívání těchto prostředků zveřejníte. Tyto informace budou použity v souladu s těmito Zásadami ochrany soukromí. Prosíme, vezměte na vědomí, že Shell není odpovědný za způsob, jakým používají osobní údaje třetí osoby, kterým jste prostřednictvím zaslání zpětné vazby či veřejného průzkumu zpřístupnil/a své osobní údaje v aplikaci. Prosíme, buďte opatrní na osobní údaje, které tímto způsobem zveřejníte.

4 Kdo má přístup k Vaším údajům?

Shell může osobní údaje vztahující se k Uživateli poskytnout:

- účastníkům CLUBSMART, jako jsou maloobchodníci a/nebo jiné společnosti, jež jsou oprávněny dodávat zboží a/nebo služby držitelům karet v rámci CLUBSMART;
- zástupcům, poskytovatelům služeb a/nebo subdodavatelům Shell a spřízněným společnostem, které jsou uvedeny na seznamu, který je k dispozici níže; a
- jakékoli osobě, které Shell navrhne převod jakýchkoli svých práv a/nebo povinností na základě dohody v rámci programu CLUBSMART.

Shell využívá služeb třetích stran k určitému zpracování, jako je například hosting webových stránek. Shromážděné osobní údaje mohou být předány vybraným třetím stranám, jež mohou sídlit mimo Evropský hospodářský prostor (EHP), jako součást služeb, jež jsou Vám nabízeny. K tomu může dojít například v případech, kdy se některý z našich serverů čas od času nachází v zemi mimo EHP nebo kdy některý z našich poskytovatelů služeb sídlí v zemi mimo EHP. Vzhledem k tomu, že tyto třetí strany mají přístup k osobním údajům za účelem takového zpracování, přijala Shell nezbytná organizační a smluvní opatření s cílem zajistit, aby Vaše osobní údaje byly zpracovávány výhradně pro výše uvedené účely a aby byla implementována ochranná opatření na příslušné úrovni za účelem ochrany Vašich osobních údajů.

Shell může, s Vaším souhlasem, sdílet Vaše údaje rovněž se svými spřízněnými společnostmi nebo s jinými třetími stranami, jako jsou naši partneři podílející se na programu CLUBSMART. Tyto třetí strany budou Vaše údaje používat za účelem uvedeným v těchto Zásadách ochrany soukromí, zejména za účelem poskytování služeb nebo produktů získaných či objednaných prostřednictvím programu CLUBSMART. Seznam těchto třetích stran:

REDA a.s.
Hviezdoslavova 55d
627 00 Brno,
IČO.: 18828507

Arvato k.s.
Brno Business Park
Londýnské náměstí 1A
639 00 Brno,
IČO: 28511018

Swiss Post Solutions GmbH
Am Börstig 5
96052 Bamberg
Německo
Registrace: Bamberg HRB 11

WIPRO
Sarjapur Road
Doddakannelli

Bangalore 560035
India

S výjimkou, jak je uvedeno v těchto Zásadách ochrany soukromí, neposkytneme žádné osobní údaje bez Vašeho svolení, ledaže bychom k tomu byli ze zákona oprávněni nebo bychom byli povinni tak učinit, nebo pokud bychom byli přesvědčeni, že taková akce je nezbytná za účelem ochrany a/nebo obhajoby našich práv, majetku nebo bezpečnosti našich zaměstnanců a bezpečnosti našich uživatelů/zákazníků nebo jiných osob. Vaše osobní údaje budou poskytnuty dozorčím orgánům, finančním úřadům a vyšetřovacím orgánům pouze v případě, kdy je Shell povinna učinit tak ze zákona.

5 Jak dlouho budeme uchovávat vaše osobní údaje?

V případě Vaší žádosti o ukončení Vašeho členství v CLUBSMART nebo vymazání Aplikace ukončíme Vaše účty, jakmile to bude přiměřeně možné. Můžeme rovněž ukončit nebo deaktivovat neaktivní zákaznické účty nebo můžeme ukončit účty, jež jsou užívány způsobem, který porušuje naše Zásady ochrany soukromí nebo příslušné podmínky programu CLUBSMART. Osobní údaje z ukončených nebo deaktivovaných účtů budou vymazány nebo budou převedeny do anonymní formy, jakmile to bude přiměřeně možné. Za určitých okolností uchováme osobní údaje z ukončených nebo deaktivovaných účtů po delší dobu v souladu se zákonem; takovými okolnostmi může být prevence podvodu nebo jiné akce, jež právní předpisy připouštějí nebo nařizují.

6 Jaké soubory cookies Shell používá?

Webové stránky a/nebo Aplikace používají soubory cookies, nebo podobnou technologii. Cookie je malý textový soubor, který posíláme do Vašeho internetového prohlížeče, abychom byli schopni identifikovat Váš počítač a Vaše chování při návštěvě Webových stránek či Aplikace. Shell a poskytovatel IT služeb může používat další technologie umožňující zachycení informací ve Vašem prohlížeči, jako jsou HTML 5 cookies, flash cookies a další softwarové aplikace či metody.

Používáním technologie cookies získáváme informace o používání Webových stránek a/nebo Aplikací, jako například informace o navštívených stránkách, Vaše interakce s Webovými stránkami a celková doba Vaší návštěvy stránek.

Funkční cookies (Functional cookies) – Shell uchovává cookies, které jsou nezbytné pro zajištění funkčnosti Webových stránek a/nebo Aplikací. Například, cookies pamatující si Vaše preference, jako jsou jazyk či region a které zůstávají nastaveny pro Vaši příští návštěvu Webových stránek a/nebo Aplikace. Nicméně pokud si to přejete, je možné nastavit blokování souborů cookies v nastavení Vašeho prohlížeče. Bližší podrobnosti ohledně nastavení cookies doporučujeme zjistit prostřednictvím funkce Nastavení (Help) ve Vašem prohlížeči.

Cookies pro analýzu webových stránek (Web analytics cookies) – Shell může používat cookies třetích stran pro analýzu používání Webových stránek a/nebo Aplikace. Cookies používá agregovaná statistická data, která třetí strana poskytuje Shellu a tato data umožňují Shellu zjistit způsob Vašeho užívání Webových stránek a/nebo Aplikace. Shell, stejně tak jako její poskytovatel IT služeb, mohou tato data poskytnout třetím stranám, pouze pokud jim to umožňuje zákon.

Reklamní cookies (Advertising cookies) – Shell může používat cookies třetích stran k reklamním účelům. Shell může zadávat reklamu na Webových stránkách a/nebo Aplikaci, či na jiných webových stránkách v rámci internetu, prostřednictvím třetích stran. Tyto cookies třetích stran mohou být uloženy ve Vašem prohlížeči a mohou sbírat informace, které těmto třetím stranám umožňují identifikovat Vaše zařízení, např. jeho IP adresu či jiný identifikátor.

Shell neuchovává soubor cookies déle, než je nezbytné (nikoliv déle nežli je Váš účet aktivní). Shell používá dočasné soubory cookie a permanentní soubory cookie:

- Dočasný soubor cookie sleduje užívání, tj., jaké webové stránky navštívíte a jaké volby použijete. Když zavřete prohlížeč internetu, relace je ukončena a soubor cookie je vymazán.
- Permanentní soubor cookie umožňuje, aby Vás Webové stránky a/nebo Aplikace při příští návštěvě rozpoznaly.

Vezměte, prosím, na vědomí, že většina prohlížečů automaticky akceptuje soubory cookie. Pokud si tedy nepřejete používání souborů cookie, musíte soubory cookie aktivně vymazat nebo zablokovat.

Můžete rovněž navštívit webové stránky www.allaboutcookies.org, kde jsou uvedeny informace o tom, jak vymazat nebo odmítnout soubory cookies, a rovněž další informace o souborech cookies všeobecně. Informace o používání souborů cookies v prohlížečích mobilních telefonů a podrobné informace o tom, jak takové soubory cookies odmítnout nebo vymazat, najdete v příručce ke svému mobilnímu zařízení.

Je však nezbytné si uvědomit, že pokud odmítnete používání souborů cookie, budete sice i nadále schopni/schopna navštěvovat naše Webové stránky, avšak některé jejich funkce nemusí pracovat správně a nebudete tak mít možnost plně využívat veškeré funkce Webových stránek a/nebo Aplikace.

7 Pokud s námi komunikujete prostřednictvím sociálních sítí

Sdílení našich Webových stránek nebo obsahu prostřednictvím sociálních sítí

Rozhodnete-li se sdílet naše Webové stránky nebo Aplikaci prostřednictvím sociálních sítí, jako je LinkedIn, Facebook a/nebo Twitter, budou Vaše osobní údaje (jako je vaše jméno a skutečnost, že se zajímáte o Shell) viditelné rovněž pro všechny návštěvníky vašeho osobního profilu na Linkedlnu, na Facebooku a/nebo na Twitteru a/nebo na jiných sociálních sítích. Na užívání takových sociálních sítí se vztahují podmínky (včetně zásad ochrany soukromí) příslušných sociálních sítí. Shell nenes odpovědnost za zpracování osobních údajů nebo za ochranu soukromí na těchto sociálních sítích. Zásady ochrany soukromí, které implementovala Shell, se tudíž na užívání těchto webových serverů nevztahují.

Náš profil na Facebooku

Shell má profil na Facebooku. V případech, kdy s námi komunikujete prostřednictvím našeho profilu na Facebooku (například když zveřejníte nějaký příspěvek, nahrajete mediální soubory, odešlete osobní zprávu nebo se stanete naším fanouškem kliknutím na „To se mi líbí“), můžeme získat Vaše osobní údaje (jako je vaše (uživatelské) jméno, profilová fotografie, město, v němž bydlíte, vaše e-mailová adresa a informaci o tom, zda jste muž či žena). Způsob, jakým zpracováváme vaše osobní údaje, je popsán v příslušném dokumentu Shell nazvaném Zásady ochrany soukromí na Facebooku, který platí (i) navíc k těmto Zásadám ochrany soukromí a (ii) navíc k podmínkám užívání a jiným prohlášením Facebooku. Shell doporučuje, abyste si pečlivě přečetli podmínky užívání a jiná prohlášení Facebooku. Takové podmínky užívání a jiná prohlášení se od těchto Zásad ochrany soukromí mohou lišit.

8 Jak zabezpečíme Vaše osobní údaje?

Implementovali jsme technologii a zásady, jejichž cílem je chránit vaše soukromí a vaše údaje před neoprávněným přístupem a před neoprávněným užíváním.

9 Kdo řeší otázky, žádosti o přístup, odstranění údajů atd..

Usilujeme o to, aby Vaše údaje byly co nejpřesnější. Můžete kdykoli požádat o přístup k Vaším osobním údajům, jež Shell zpracovává, a požádat o jejich opravu nebo odstranění. To můžete učinit v nastavení Shell CLUBSMART Online nebo zasláním žádosti na e-mailovou adresu smartklub.cz@shell.com nebo prostřednictvím dopisu zasláném na adresu Shell ClubSmart, Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4. V případě potřeby kontaktujte naše zákaznické centrum na tel.: +420 244 025 444.