

# Cestovné poistenie k zájazdu Pre Vašu dovolenku s cestovnou kanceláriou

Predsmluvné informácie, poistné podmienky



Poistenie pre prípad  
COVID-19 vrátane  
osobnej karantény



## Čo v tomto materiáli nájdete

Ďakujeme, že ste sa pri výbere svojho poistenia rozhodol/a práve pre nás. Veríme, že Vás presvedčíme o správnosti Vašej voľby.


<b>Tabuľka limitov poistného plnenia .....</b>	<b>3</b>	<b>Čo obsahujú jednotlivé druhy poistenia.....</b>	<b>9</b>
<b>Skôr ako si kúpite poistenie.....</b>	<b>4</b>	A. Liečebné náklady.....	9
Čo je cestovné poistenie k zahraničnému zájazdu.....	4	B. Asistenčné služby.....	9
Čo je cestovné poistenie k tuzemskému zájazdu .....	4	C. Opatrovník .....	10
Ako funguje poistenie storna .....	4	D. Úraz.....	10
Na čo sa poistenie nevzťahuje (výluky).....	4	E. Osobné veci .....	11
Jak pojištění platí v rizikových oblastech.....	4	F. Meškanie batožiny .....	11
Koľko poistenie stojí a ako dlho trvá.....	4	G. Zodpovednosť za škodu .....	11
Ako sa poistenie váže na iné produkty .....	4	H. Odjazd.....	12
Ako cestovné poistenie zaniká.....	4	I. Storno.....	12
Kde a ako môžete podať sťažnosť.....	5	J. Narušenie cesty.....	13
Kto sme a čo robíme.....	5	K. Cesty autom.....	14
Čím sa riadime.....	5	L. Zimné športy .....	14
Nezabudnite pred cestou .....	5	M. Rizikové športy.....	14
Postrážte si počas cesty.....	5	S. Núdzové situácie .....	14
Využite našu asistenčnú službu.....	5	<b>Aké sú všeobecné pravidlá poistenia.....</b>	<b>15</b>
Co by ste mali urobiť pri škode .....	6	<b>Aké športy poisťujeme .....</b>	<b>17</b>
Zjednodušte si nahlásenie škodovej udalosti.....	6	<b>Na čo sa poistenie nevzťahuje.....</b>	<b>18</b>
<b>Na čo sa nás najčastejšie pýtate .....</b>	<b>7</b>	<b>Ako spracovávame osobné údaje.....</b>	<b>19</b>
<b>Aké pojmy používame .....</b>	<b>8</b>		

## Cestovné poistenie k zájazdu

### Tabuľka limitov poistného plnenia

Čo Vám uhradíme (limity v Kč)		Varianty	ERV Európa	ERV Svět
			Európa	Svět
A	Liečebné náklady	1 Liečebné náklady	10 000 000	12 000 000
		2 Zubné ošetrovanie	24 000	24 000
		3 Fyzioterapia	120 000	120 000
		6 Liečebné náklady COVID-19 	✓	✓
B	Asistenčné služby	1 Aktívna asistencia	neobmedzene	neobmedzene
		2 Prevoz, preloženie a repatriácia	1 000 000	1 000 000
		3 Prevoz telesných pozostatkov	1 000 000	1 000 000
		4 Náklady na pohreb	150 000	150 000
C	Opatrovník	1 Sprevádzajúci, privolaný	150 000	150 000
D	Úraz	1 Trvalé následky úrazu	400 000	400 000
		2 Úmrtie následkom úrazu	200 000	200 000
E	Osobné veci	1 Škoda na osobných veciach	30 000 <sup>1)</sup>	80 000 <sup>1)</sup>
F	Meškanie batožiny	1 Nákup nevyhnutných vecí		10 000 <sup>2)</sup>
G	Zodpovednosť za škodu	1 Škoda na zdraví	4 000 000	6 000 000
		2 Škoda na majetku	2 000 000	4 000 000
		3 Právne zastúpenie	200 000	200 000
H	Odjazd	1 Zmeškanie	5 000	5 000
		2 Meškanie	5 000 <sup>3)</sup>	5 000 <sup>3)</sup>
I	Storno	1 Stornopoplatky	80 000 <sup>4)</sup>	80 000 <sup>4)</sup>
J	Narušenie cesty	2 Prerušenie	50 000	50 000
		3 Nevyužitá dovolenka	15 000 <sup>5)</sup>	15 000 <sup>5)</sup>
K	Cesty autom	3 Spoluúčasť pri nehode prenajatého vozidla		15 000
M	Rizikové športy	1 Rozšírenie na rizikové športy	voliteľne	voliteľne
S	Núdzové situácie	Prípoistenie C19 a C19+ 	voliteľne	voliteľne

### Možnosti rozšírenia

Čo Vám uhradíme (limity v Kč)		Varianty pripoistenia	C19	C19+	C19	C19+
			Evropa	Svět		
S	Núdzové situácie 	2 Stornopoplatky COVID-19	✓ <sup>6)</sup>	✓ <sup>6)</sup>	✓ <sup>6)</sup>	✓ <sup>6)</sup>
		2 Stornopoplatky COVID-19 vr. osobnej karantény		✓ <sup>6)</sup>		✓ <sup>6)</sup>
		3 Ubytovanie za núdzové situácie	7 500 <sup>6)</sup>	7 500 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>
		4 Náhradná spiatočná cesta	7 500 <sup>6)</sup>	7 500 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>

#### Vysvetlivky:

- 1) spoluúčasť 500 Kč
- 2) 5 000 Kč za každých 12 hodín
- 3) 1 000 Kč za každých 6 hodín
- 4) spoluúčasť 20 %, 10 % u úmrtia, hospitalizácie alebo first minute zájazdov
- 5) 1 000 Kč za deň
- 6) spoluúčasť 20 %, limity stornopoplatkov podľa variantu zvoleného cestovného poistenia

U poistení storna poskytneme za všetky poistné udalosti vám a členom vašej rodiny dohromady najviac dvojnásobok limitu poistného plnenia uvedeného v tabuľke. To platí aj v prípade uzavretia viacerých jednotlivých poistných zmlúv.

Pokiaľ cena zájazdu presiahne 80 000 Kč na osobu či 160 000 Kč na rodinu, obráťte sa na svojho predajcu.

**Európa** znamená všetky krajiny v Európe (vr. európskej časti Ruska a Zakaukazska), Kanárske ostrovy, Madeiru, Azory a štáty na pobreží Stredozemného mora.

Tabuľka s limity poistného plnenia je neoddeliteľnou súčasťou poistných podmienok.

## Skôr ako si kúpite poistenie (predzmluvné informácie)

Pred dojednaním poistenia sa vždy zamyslite nad charakterom svojej cesty a všetkými aktivitami, ktorým sa plánujete venovať. Ubezpečte sa, že vami vybraný produktový variant a jeho rozšírenie tieto činnosti obsahuje.

Keď dojednávate poistenie pre niekoho iného než svojich najbližších príbuzných, vyžiadajte si jeho súhlas a oboznámte ho s poistnými podmienkami.

### Čo je cestovné poistenie k zájazdu

Cestovné poistenie k zájazdu cestovnej kancelárie poskytuje poistnú ochranu pri jednotlivей ceste z Českej republiky do zahraničia. Vaša cesta smie trvať až 90 dní.

Vzťahuje sa na náhodné udalosti súvisiace s cestovaním (nikdy však na obavy z cestovania), ktoré sú bližšie určené v poistných podmienkach a nastali v čase trvania poistenia, a to ako pred nastúpením na cestu, tak aj v jej priebehu.

Cestovné poistenie si môžete dojednať v niekoľkých variantoch podľa úrovne poistnej ochrany. Rozsah základného poistenia aj možnosti jeho rozšírenia sú pre každý variant rozdielne a vždy farebne vyznačené v tabuľke limitov poistného plnenia. Každý variant obsahuje minimálne poistenie liečebných nákladov vr. ochorenia COVID-19, asistenčných služieb a opatrovníka.

Rozšírenie o poistenie Núdzových situácií sa vzťahuje na prípady, keď budete nútení svoju cestu z dôvodov ochorenia COVID-19 alebo pre nesplnenie zdravotných podmienok pre vycestovanie (kontrola na letisku, nástup do dopravného prostriedku, prekročenie štátnej hranice, apod.) zrušiť alebo predĺžiť. Variant C19 + sa vzťahuje aj na osobnú preventívnu karanténu cestujúceho (kvôli kontaktu s nakazeným).

### Čo je cestovné poistenie k tuzemským zájazdom

Cestovné poistenie k tuzemským zájazdom Vám poskytuje poistnú ochranu pri jednotlivей ceste v rámci Českej republiky. Poistenie obsahuje minimálne poistenie trvalých následkov úrazu, osobných vecí, zodpovednosti, storna a zimných športov.

### Ako funguje poistenie storna

Poistenie storna je určené pre prípad, že budete musieť letenku, ubytovanie alebo zájazd náhle zrušiť.

Poistenie storna si môžete dojednať od objednania do doplatenia zájazdu.

Ak sa zruší cesta do krajiny, ktorej bezpečnostná, zdravotná, politická alebo klimatická situácia môže vyvolávať obavy z cestovania, môže sa poistné plnenie znížiť o polovicu.

Na určenie rozsahu poistnej ochrany v rámci rodiny je stanovený zvláštny termín najbližší príbuzný, ktorého definíciu nájdete vo výklade pojmov.

Poistné podmienky môžu obsahovať viac sekcií, než pre ktoré máte poistenie uzatvorené. Rozhodujúci je vždy dohodnutý produkt, ktorého presný rozsah nájdete v prehľade poistného plnenia, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť poistných podmienok.

V tabuľke limitov nájdete aj to, kedy a v akej výške sa podieľate na každej vyplatenej škode (spoluúčasť).

### Na čo sa poistenie nevzťahuje (výluky)

Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ktoré spôsobíte úmyselne, ktoré sú v rozpore so zákonom, v dôsledku chronického ochorenia, plošným zásahom štátnej moci alebo verejnej správy, a tiež na udalosti výslovne uvedené vo výlukách.

Zoznam výluk z poistenia nájdete na strane 18 poistných podmienok pod názvom „Na čo sa poistenie nevzťahuje“ a ďalej pri podrobnom opise každého druhu poistenia. Všetky výluky sú farebne odlišené. Oboznámte sa s nimi, prosím, ešte pred uzatvorením poistnej zmluvy.

Venujte pozornosť aj svojim povinnostiam opísaným v poistných podmienkach. Vďaka ich dodržiavaniu budete môcť poistenie využiť naplno a my nebudeme musieť krátiť alebo odmietat' vaše poistné plnenie.

### Ako poistenie platí v rizikových oblastiach

Pre dojednaním poistenia a začiatkom cesty sa, prosím, oboznámte s našim aktuálnym stanoviskom k situácii v zahraničí, ktoré je dostupné na našich webových stránkach. Zároveň pozorne sledujte všetky odporúčania Ministerstva zahraničných vecí ČR (MZV) (alebo iných orgánov štátnej správy), vzťahujúce sa na cestovanie a jeho prípadné reštrikcie. Platnosť vášho poistenia sa tak môže obmedziť na základe týchto informácií aktuálnych bezprostredne pred dňom vášho odjazdu.

Poistenie prestáva platiť, ak zostanete dlhšie než 14 dní v oblasti, ktorú sme počas vášho pobytu označili za vojnovú alebo do ktorej neodporučilo MZV cestovať.

### Koľko poistenie stojí a ako dlho trvá

Cenu poistenia (poistné) stanovujeme na celé obdobie trvania poistenia (jednorazové poistné). Jej výška závisí od rozsahu a dĺžky zvoleného poistenia, zemepisnej oblasti, účelu cesty a počtu a veku osôb. Cena je uvedená v poistnej zmluve (poistke) a platí sa jednorazovo. Poistné sa hradí spolu s úhradou zálohy či celej ceny zájazdu. Poistná zmluva sa uzatvára zaplatením poistného, ktoré sa musí uhradiť pred nástupom na cestu.

Jednorazové poistné prislúcha poistiteľovi vždy celé bez ohľadu na dôvod či spôsob ukončenia poistenia.

Poistné nepodlieha dani z pridanej hodnoty a poistné plnenie nepodlieha dani z príjmu.

Poistná zmluva sa uzatvára pred nastúpením cesty, na ktorú sa má vzťahovať. Cestovné poistenie sa začína a končí okamihom prekročenia hranice Českej republiky (zahraničné cesty) či preukázateľným nástupom či ukončením cesty (zahraničné a tuzemské cesty), pri cestách vlastnou dopravou maximálne deň pred plánovaným nástupom na pobyt či deň po ukončení pobytu.

Poistenie storna vzniká zaplatením poistného a cestovnej služby a trvá do chvíle, keď službu začnete čerpať alebo keď prekročíte hranice vlasti.

### Ako sa poistenie viaže na iné produkty

Poistenie ponúkame za rovnakých podmienok samostatne alebo ako doplnok k inému produktu či službe (zájazd, letenka, bicykel a pod.). Produkt alebo službu si však vždy môžete kúpiť aj bez poistenia.

### Ako cestovné poistenie zaniká

Poistenie sa obyčajne končí uplynutím obdobia, na ktoré bolo dojednané. Ukončiť pojištní jde i ďalšími spôsobmi:

- Dohodou medzi vami a nami.
- Odstúpením od zmluvy, ak vy alebo my uvedieme nepravdivé informácie.

- Odstúpením od zmluvy do 14 dní od dojednanja poistenia na diaľku, ak je poistenie na obdobie dlhšie ako jeden mesiac.
- Výpoveďou poslanou do 2 mesiacov od dojednanja. Poistenie ukončíme do 8 dní od prijatia výpovede.
- Výpoveďou poslanou do 3 mesiacov od oznámenia poistnej udalosti. Poistenie ukončíme do 30 dní od prijatia výpovede.
- Výpoveďou, ktorú pošlete do 2 mesiacov od zistenia, že sme porušili zásady rovného zaobchádzania. Poistenie ukončíme do 8 dní od prijatia výpovede.

### Kde a ako môžete podať sťažnosť

Sťažnosť nám doručte spôsobom, ktorý vám najviac vyhovuje:

- E-mailom na klient@ERVpojistovna.cz.
- Prostredníctvom [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Listom na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8.
- Telefonicky na +420 221 860 860.

So sťažnosťou sa môžete obrátiť aj na Českú národnú banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: +420 224 411 111.

Pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov sa môžete obrátiť na:

- Kanceláriu ombudsmana Českej asociácie poisťovní z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, [www.ombudsman.cz](http://www.ombudsman.cz),
- Českú obchodnú inšpekciu, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### Kto sme a čo robíme

Sme poisťovňa, ale cestovná. Máme to inak, pretože cestovaním žijeme. Už viac ako 100 rokov.

Zaoberáme sa poisťovacou činnosťou v neživotnom poistení. Ako nám to ide, zistíte na [www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny](http://www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny).

Nájdete nás na adrese: ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČO je 492 40 196 a sme zapísaní v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka 1969.

Náš web nájdete na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz), zatelefonovať nám môžete na +420 221 860 860 a e-mail nám pošlite kedykoľvek na klient@ERVpojistovna.cz.

Nech si už vyberiete akúkoľvek formu komunikácie, budeme sa s vami rozprávať po česky.

### Čím sa riadime

Dohľad nad nami vykonáva Česká národná banka. Vzťahuje sa na nás právny poriadok Českej republiky a prípadné spory rozhodujú súdy Českej republiky.

Poistná zmluva upravujúca vzťah medzi vami a nami sa riadi najmä Občianskym zákonníkom a poisťovnými podmienkami.

Dodržiavame aj Kódex etiky v poisťovníctve Českej asociácie poisťovní, Etický kódex finančného trhu ([www.cap.cz](http://www.cap.cz)) a interné pravidla skupiny ERGO.

### Nezabudnite pred cestou

- Vždy sa oboznámte so základnými informáciami o navštevovanej krajine a mieste pobytu.
- Pred dohodnutím poistenia a zahájením cesty sa, prosíme, zoznámte s naším aktuálnym stanoviskom k situácii v zahraničí, ktoré je dostupné na našich webových stránkach. Zároveň pozor-

ne sledujte všetky odporúčania MZV (alebo iných orgánov štátnej správy) vzťahujúce sa na cestovanie a jeho prípadné reštrikcie.

- Overte si bezpečnostné riziká v danej krajine v mobilnej aplikácii ERV travel & care alebo na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Ak cestujete do exotických krajín, zistite si, či nepotrebujete očkovanie proti niektorým chorobám.
- Pred dlhšou cestou preventívne navštívte svojho lekára a zabezpečte si potrebné lieky.
- Pri ceste do krajiny s vízovou povinnosťou si na príslušnom konzuláte včas vybavte víza.
- Skontrolujte si platnosť pasu (min. 6 mesiacov), uložte si ho do trezoru dokumentov v našej mobilnej aplikácii alebo si urobte jeho fotokópie.
- Pri cestovaní automobilom si overte, či vás vodičský preukaz platí v navštevovanej krajine. Pripravte sa na odlišné pravidlá cestnej premávky.
- Odporúčame vám sa zaregistrovať do systému pomoci cestujúcich v zahraničí na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz), táto služba vás bude informovať o vzniku krízových situácií.
- Batožinu označte skrytou menovkou s adresou, ktorú uložíte aj dovnútra batožiny.
- Ak cestujete letecky, použite pevnú, dobre zamykateľnú batožinu a výrazne ju odlište.

### Postrážte si počas cesty

- Cenné a krehké veci (fotoaparáty, kamery, notebooky, šperky, peniaze, okuliare, lieky) si pri leteckej preprave vezmite so sebou do kabíny.
- Pri dlhšom lete si do príručnej batožiny zbaľte aj základné potreby na jeden deň.
- Pri prevzatí batožiny od prepravcu ju dôkladne skontrolujte a akékoľvek poškodenie reklamujte ešte na letisku pri priehradke Baggage Claim.
- Pri ceste autom uložte všetku batožinu do batožinového priestoru. Nikdy nenechávajte žiadne veci v kabíne vozidla, ani keď ich prikryjete.
- Nikdy neodovzdávajte v zahraničí svoj cestovný pas, aj keď vás na to z akýchkoľvek dôvodov vyzývajú. V krajnom prípade privolajte políciu.
- V exotických krajinách sa vyvarujte konzumácie vody z vodovodu, kociek ľadu, mliečnych výrobkov a jedál predávaných pouličnými predavcami. Aj zuby si čistíte vodou predávanou vo fľašiach a pri sprchovaní vodu nepreháťajte, zabránite tým žalúdočným a črevným problémom a nákaze parazitmi.
- V ubytovacom zariadení si ukladajte cenné veci, väčšie finančné sumy, šperky a doklady do trezoru.

### Využite našu asistenčnú službu

Aktívnu asistenciu pre vás zaisťuje **24 hod. denne, 365 dní v roku** v českom jazyku naša asistenčná služba Euro-Center. Skontaktovať sa s ňou môžete jednoducho prostredníctvom úvodnej stránky mobilnej aplikácie Moja Európska alebo zatelefonovaním na tel. č.: **+420 221 860 606**.

### Na asistenčnú službu sa obráťte v akejkoľvek tiesňovej situácii, ktorá si vyžaduje pomoc, napr.:

- keď potrebujete lekára,
- ak vaše náklady na ošetrovanie presiahnu 150 €,
- ak nemožno zaplatiť ošetrovanie v hotovosti,
- v prípade hospitalizácie alebo lekárskeho prevozu,

- pri nehode,
- pred predčasným návratom do vlasti,
- pri úmrtí spolucestujúceho,
- pri strate alebo odcudzení batožiny alebo cestovných dokladov,
- v súvislosti s vašou zodpovednosťou za škodu,
- pri zaistení ubytovania a náhradnej doprave.

### S čím vám naša asistencia pomôže?

- Poradí, ako postupovať pri poistnej udalosti,
- zabezpečí, aby ste sa dostali do rúk kvalitných špecialistov, a to kdekoľvek na svete,
- poskytnutím platobnej záruky vás ušetrí priamej platby pri hospitalizácii alebo náročnom ambulantnom ošetrení,
- s využitím českého asistenčného lekára sleduje váš zdravotný stav,
- zaistí privolanie blízkej osoby z vlasti pri vašej dlhšej hospitalizácii,
- zorganizuje prevoz späť do vlasti alebo repatriáciu pozostatkov,
- sprostredkuje kontakt s rodinou vo vlasti,
- potvrdí úhradu škody spôsobenej tretej osobe,
- pomôže zabezpečiť právneho zástupcu pri spôsobení škody.

**V akejkoľvek situácii ohrozujúcej život sa obráťte na miestnu záchrannú službu!**

### Na čo sa vás asistencia opýta?

- Vaše meno a dátum narodenia,
- čo sa stalo, prípadne aké máte zdravotné problémy,
- číslo poistky,
- miesto a dĺžku pobytu v zahraničí,
- kontaktné telefónne číslo.

**24 / 7 asistenční služba**  
tel.: (+420) 221 860 606

**EURO-CENTER**  
Local Assistance • Worldwide



### Čo by ste mali robiť pri škode

#### Pri nevyhnutnosti zrušenia cesty

- Bezodkladne sa s nami skontaktujte, keď budete mať pocit, že musíte z vážnych dôvodov zrušiť svoju cestu.
- Dajte si cestovnou kanceláriou/poskytovateľom služieb vystaviť storno faktúru za kúpený zájazd/službu.
- Nahláste škodovú udalosť pokiaľ možno ešte pred plánovaným začiatkom cesty.

#### Pri ochorení alebo úraze

- Pri zdravotných problémoch sa skontaktujte s našou asistenčnou službou ešte pred vyhľadáním lekára.
- Pri hospitalizácii čo najskôr informujte asistenčnú službu.
- Náklady spojené s ambulantným ošetrením zaplatíte v hotovosti a účty starostlivo uschovajte, aby sme vám ich mohli po návrate preplatiť.
- Ak nie ste schopní uhradiť účty v hotovosti, obráťte sa na asistenčnú službu.
- O potrebe lekárskeho prevozu vopred informujte asistenčnú službu.
- Neplatíte žiadne účty poslané na vašu adresu a ihneď nám ich odovzdajte.

- Ak utrpíte úraz pri autonehode, odovzdajte nám všetky doklady vyšetrujúcich orgánov.

#### Pri škode na batožine

- Krádež batožiny neodkladne nahláste miestnej polícii. Následne informujte našu asistenčnú službu, aby sme vám mohli pomôcť.
- Vyžiadať si policajný protokol obsahujúci o. i. zoznam odcudzených vecí a čas a miesto odcudzenia.
- Pri vykradnutí vozidla si dajte políciou potvrdiť, ako bolo vozidlo zabezpečené a aké časti vozidla sa pri násilnom vniknutí poškodili.
- Ak nastane škoda na batožine počas prepravy, vyžiadať si od dopravcu protokol PIR (letecká doprava) či iné vierohodné potvrdenie.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte zaobstaraním fotografií.
- Ak sa poškodenie alebo krádež vyskytne v ubytovacom zariadení, vyžiadať si od prevádzkovateľa písomné potvrdenie.
- Pri hlásení škody vždy priložte originály účtov za veci, za ktoré požadujete náhradu.

#### Pri zodpovednosti za škodu

- Svoju zodpovednosť za škodu bez nášho súhlasu neuznávajte a okamžite informujte asistenčnú službu.
- Vzniknutú škodu poškodenému neplatíte ani čiastočne.
- Nepodpisujte žiadny dokument, ktorého obsahu nerozumiete.
- Poškodeného informujte o svojom poistení a odovzdajte mu kontakt na nás.
- Snažte sa zabezpečiť písomné vyhlásenia poškodeného a prípadných svedkov.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte zaobstaraním fotografií.

#### Pri núdzovej situácii

- Neodkladne sa skontaktujte s asistenčnou službou v núdzovej situácii v zahraničí súvisiacej s COVID-19 (náhradné ubytovanie a spätná cesta).
- Vyžiadať si potvrdenie o vašom umiestnení do karantény.

### Zjednodušte si nahlásenie škodovej udalosti

Aby sme mohli akúkoľvek škodu vybaviť, vždy od vás budeme potrebovať dôsledne vyplnený škodový protokol. Najjednoduchšie je nahlásenie škody online na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz). Táto služba umožňuje vybavenie poistnej udalosti do 7 pracovných dní. V záujme hladkého priebehu dôkladne vyplňte všetky kolónky online škodového protokolu, priložte naskenované originály dokladov a čo najlepšie opíšte okolnosti vzniku škody. Originály dokladov si uschovajte pre prípadné overenie. Škodový protokol si môžete aj vytlačiť a poslať poštou.

Na bezproblémové nahlásenie škody si pripravte príslušné dokumenty, napr.:

- Poistnú zmluvu,
- lekársku správu,
- účtenky,
- účty za lekárske ošetrenie a nákup liekov,
- potvrdenie o vzniku škody vydané dopravcom, políciou, ubytovacím zariadením, požičovňou áut a pod.,
- keď môžete, priložte fotodokumentáciu alebo písomné svedectvá.

Konkrétny zoznam dokumentov potrebných pre váš typ škody nájdete v 1. kroku online hlásenia.

O priebehu vyšetrovania škodovej udalosti a platbe poistného plnenia vás budeme informovať.

## Na čo sa nás najčastejšie pýtate

Nie každý má čas a chuť čítať dlhé texty poistných podmienok. Preto sme pre vás pripravili prehľad otázok a odpovedí, z ktorých sa dozvíte to podstatné.

### Vzťahuje sa poistenie aj na COVID-19?

Áno, už základný rozsah cestovného poistenia zahŕňa poistenie liečebných nákladov súvisiacich s ochorením na COVID-19. Rozšírením o sekciu Núdzových situácií si môžete pripoistiť prípady spojené s ochorením COVID-19 v rámci storna a nútene predĺženého pobytu v zahraničí. Variant C19 + sa vzťahuje aj na osobnú preventívnu karanténu cestujúceho (kvôli kontaktu s nakazeným).

### Aké zvýhodnenia máte pre deti?

Pre deti poskytujeme poistenie za znížené poistné.

### Poistíte ma v tehotenstve?

Áno, až do 2 mesiacov pred plánovaným termínom pôrodu vám uhradíme aj liečenie alebo operáciu vzťahujúcu sa na tehotenstvo. Poistenie sa vzťahuje aj na predčasný pôrod a starostlivosť o narodené dieťa. Nesmiete však mať rizikové tehotenstvo.

### Môžem sa poistiť aj vtedy, keď sa dlhodobo liečim?

Áno, môžete, poistenie platí aj pre chronicky chorých. Podmienkou však je, aby bol váš zdravotný stav 6 mesiacov pred plánovaným odjazdom stabilizovaný, teda aby ochorenie nespôsobilo zdravotné komplikácie, zmenu liekov alebo liečebného režimu. Pri poistení storna ide o 6 mesiacov pred dojednaním poistenia.

### Čo znamená spoluúčasť?

Spoluúčasť je konkrétna suma alebo percentuálna výška, ktorou sa podieľate na každej vyplatenej škode. Napríklad pri škode 10 000 Kč a 20 % spoluúčasti vám vyplatíme 8 000 Kč.

### Musím u lekára niečo platiť?

Keď potrebujete lekára, skontaktujte sa najskôr s našou asistenčnou službou, ktorá vám odporučí vhodné zdravotné zariadenie. V našej sieti partnerských kliník nebudete väčšinou platiť nič. V ostatných zariadeniach zaplatíte maximálne sumu zodpovedajúcu 150 €, ktorú vám po návrate do vlasti preplatíme. Pred úhradou vyššej sumy neodkladne informujte našu asistenčnú službu.

### Uhradíte mi cestu k lekárovi taxikom?

Pre pomoc v núdzovej situácii sa čo najskôr obráťte na našu asistenčnú službu. Ak si to bude situácia vyžadovať, uhradíme vám aj náklady na taxislužbu.

### Zaplatíte mi aj letecký prevoz do nemocnice?

Áno, v prípade núdzovej situácie vám z poistenia uhradíme aj letecký prevoz. Ten zabezpečuje naša asistenčná služba, preto sa s ňou v danej chvíli čo najskôr skontaktujte.

### Je poistený zásah horskej služby alebo záchranárov?

Áno, zásah horskej služby alebo záchranárov v núdzovej situácii hrađený je. Neplatí to pre mimoriadne pátracie akcie na odľahlých miestach alebo v extrémnych podmienkach (napr. v povstaleckých oblastiach, na šírom mori atď.).

### Je poistená moja batožina?

Áno. Škodu na osobných veciach (batožine) vám uhradíme, ak nastane následkom živeľnej udalosti, krádeže s prekonanou prekážkou, lúpežou, dopravnou nehodou či pri preprave leteckým dopravcom. Jednotlivú vec nahradíme až do výšky 50 % z limitu poistného plnenia, pri krádeži z vozidla až do 25 % limitu.

### Ktoré športy obsahuje moje poistenie?

Vaše cestovné poistenie sa vždy vzťahuje na bežné rekreačné a plážové športy a pobyt či pohyb v nadmorskej výške do 3 500 m n. m. Zoznam konkrétnych športov nájdete v závere týchto poistných podmienok.

### Zahŕňa moje poistenie aj lyžovanie?

Do poistenia sú zahrnuté aj zimné športy na vyznačených trasách a miestach, ktoré sú na to určené, do 3 500 m n. m. V tabuľke limitov poistného plnenia zistíte, či Vami zvolená varianta poistenia obsahuje aj zimné športy.

### Som poistený/-á, keď niekoho zrazím na zjazdovke?

Áno. Poistenie zodpovednosti sa vzťahuje na škody, ktoré neúmyselne spôsobíte niekomu inému. Nezabudnite sa vždy obrátiť na asistenčnú službu.

### Na čo slúži poistenie storna?

Poistenie storna je určené pre prípad, že budete musieť letenku, ubytovanie alebo zájazd náhle zrušiť. Dôvodom môže byť napr. vaše vážne akútne ochorenie alebo úraz, ktoré si vyžadujú hospitalizáciu, úmrtie najbližšieho príbuzného alebo rozsiahle poškodenie vášho bydliska. Výšku spoluúčasti, ktorou sa podieľate na každej vyplatenej škode, nájdete v tabuľke limitov a texte týchto poistných podmienok.

### Ako si môžem kúpiť poistenie storna?

Poistenie storna je súčasťou cestovného poistenia. Dojednať si ho môžete najneskôr pri doplatení svojho zájazdu, resp. pri zaplatení svojej cestovnej služby.

### Dokedy ma chráni poistenie storna?

Poistenie storna trvá do chvíle, keď začnete čerpať svoju cestovnú službu alebo keď prekročíte hranice vlasti. Tým myslíme napr. odbavenie na letisku alebo prekročenie hranice pri ceste vlastným vozidlom do zahraničia.

### Uhradíte mi služby spôsobené terorizmom?

Áno, poistenie liečebných nákladov, asistenčné služby, poistenie úrazu alebo osobných vecí sa vzťahuje aj na udalosti zapríčinené terorizmom.

### Vzťahuje sa moje poistenie aj na nebezpečné oblasti?

Preverte si na našich webových stránkach alebo v našej mobilnej aplikácii, či sa krajina, kam cestujete, aktuálne nenachádza na zozname vojnových oblastí. Na túto cestu by sa totiž poistná ochrana vôbec nevzťahovala (válečné zóny) alebo by sme vám mohli poistné plnenie odmietnuť (rizikové zóny).



## Aké pojmy používame

Podmienky poistenia sa snažíme spísať čo najpresnejšie, hoci nikdy nevystihneme každú možnú situáciu. Aby sme Vám uľahčili ich pochopenie, pripravili sme pre Vás slovníček základných pojmov, kde nájdete upresnenie použitých výrazov.

**Ambulantné ošetrovanie** je ošetrovanie poskytnuté lekárom, ktoré nevyžaduje Vaše prijatie do nemocnice.

**Cennosti** sú starožitnosti, klenoty, kožušiny, drahé kamene a predmety obsahujúce drahé kovy.

**Európa** znamená všetky krajiny v Európe (vr. európskej časti Ruska a Zakaukazska), Kanárske ostrovy, Madeiru, Azory a štáty na pobreží Stredozemného mora.

**Expedícia** je výprava vopred organizovaná s cieľom dosiahnutia osobitných športových alebo vedeckých výsledkov.

**Hromadná poistná udalosť** je udalosť vzniká z rovnakej príčiny, ktorá postihla viac ako 3 vašich zamestnancov.

**Chronické ochorenie** je ochorenie, ktoré existovalo v okamihu uzavretia poistnej zmluvy a ktoré Vám spôsobilo zdravotné komplikácie, alebo podstatné zmeny v užívaní liekov v priebehu 6 mesiacov pred plánovaným odjazdom, v prípade poistenia storna 6 mesiacov od uzavretia poistenia. Neliečiteľná ochorenie nepovažujeme automaticky za chronické.

**Jednotlivá vec** je aj súbor jednotlivých vecí patriacich tej istej osobe, ktoré majú podobný alebo rovnaký charakter alebo účel (napr. fotoaparát s príslušenstvom) aj keď neboli zakúpené spolu.

**Kompenzačná tabuľka** je zoznam telesných poškodení spôsobených úrazom, podľa ktorého posudzujeme výšku výplaty z trvalých následkov. Tabuľka je Vám k dispozícii na našom webe.

**Lúpež** je privlastnenie si poistenej veci s použitím násillia alebo hrozby bezprostredného násillia.

**Manuálna práca** je akákoľvek odmeňovaná činnosť alebo práca okrem práce administratívnej alebo riadiacej povahy.

**My** sme ERV Evropská pojišťovna, a. s., so sídlom Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a sme zapísaní v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka 1969.

**Najbližší príbuzní** sú rodičia a deti, tj. nezaopatrené osoby do veku 26 rokov. Ďalej manžel s manželkou, registrovaní partneri a druh s družkou, ktorí žijú v spoločnej domácnosti.

**Obnosové poistenie** je poistenie, kedy Vám v prípade škody vyplatíme vopred stanovenú čiastku. Pri tom nie je dôležité, aká bola skutočná výška škody.

**Osobné veci** sú batožiny a veci osobnej potreby, ktoré sú obvyklé pre daný účel cesty. Tieto veci sú vo Vašom vlastníctve a vzal/a ste si ich so sebou na cestu, alebo ste si ich počas nej zaobstaral/a. Ak máte dohodnuté poistenie vecí patriacich zamestnávateľovi (napr. mobilný telefón, notebook), počítame je tiež medzi osobné veci.

**Poistka** je potvrdenie o Vami uzavretom poistení.

**Poistná udalosť** je náhodná udalosť opísaná v poistných podmienkach, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou nám vzniká povinnosť poskytnúť Vám poistné plnenie.

**Poistné nebezpečenstvo** je konkrétna situácia, pri ktorej môže dôjsť k poistnej udalosti.

**Poistné plnenie** je čiastka, ktorú Vám vyplatíme za Vašu poistnú udalosť.

**Poistník** je osoba, ktorá s nami uzavrela poistnú zmluvu.

**Poistený** je osoba uvedená v poistnej zmluve, na ktorú sa toto poistenie vzťahuje.

**Pokračujúca liečba** je zdravotná starostlivosť poskytovaná po liečbe akútneho ochorenia alebo úrazu. O tom, či je liečenie považované za pokračujúcu liečbu, rozhoduje lekár asistenčnej služby po porade s ošetrojúcim lekárom.

**Spolucestujúci** je osoba, ktorá s vami cestuje a je uvedená na rovnakom doklade o poistení, resp. cestovnej zmluve.

**Spoluúčasť** je čiastka, ktorú sa podieláte na každej vyplatenej škode.

**Škodová udalosť** je skutočnosť, z ktorej Vám vznikla škoda. Tá môže viesť k vyplatení poistného plnenia.

**Škodové poistenie** je poistenie, kedy Vám v prípade škody vyplatíme v rámci dohodnutých limitov jej skutočnú výšku.

**Tabuľka limitov poistného plnenia** (tabuľka) je prehľad najvyšších možných súm, ktoré Vám poskytneme za poistné udalosti, ktoré nastanú v rámci jednej zahraničnej cesty v dobe trvania poistenia. V tabuľke sú tiež uvedené limity čiastkových poistných plnení a Vaša spoluúčasť na každej vyplatenej škode.

**Terorizmus** je vypočítané použitie násillia alebo hrozby násillím. Zvyčajne je zamerané proti nezúčastneným osobám s cieľom vyvolať strach, ktorým sú dosahované politické, náboženské alebo ideologické ciele.

**Úraz** je porucha Vášho zdravia spôsobená náhlou a vonkajšou príčinou alebo Vašou telesnou silou nezávisle na Vašej vôli. Vážnejšie úrazy môžu byť smrteľné alebo môžu mať trvalé následky.

**Vlast'** je územie Českej republiky.

**Vy** ste osoba, ktorá s nami uzatvára poistnú zmluvu alebo je v nej uvedená ako poistený.

**Zájazd** je vopred zostavená kombinácia cestovných služieb, ktorú Vám cestovná kancelária predáva za súhrnnú cenu.

**Zamestnanec** je osoba v pracovnoprávnom alebo podobnom pomere k zamestnávateľovi alebo fyzická podnikajúca osoba.

**Zamestnávateľ** je právnická alebo fyzická podnikajúca osoba, na ktorej zamestnanca sa poistenie vzťahuje.

**Živelná udalosť** je ničivé pôsobenia prírodných síl. Ide hlavne o požiar, výbuch, bezprostredný úder blesku, víchricu, povodeň alebo záplavu, krupobitie, zosuv pôdy, zrútenie skál alebo zemín, pád lavín, stromov alebo stožiarov, zemetrasenie, vulkanickú činnosť a pod.





## Čo obsahujú jednotlivé druhy poistenia (zvláštne poistné podmienky)

V tejto časti vám podrobne opisujeme typy ťažkostí, na ktoré sa môže poistenie vzťahovať. Konkrétny rozsah svojho poistenia nájdete v tabuľke limitov poistného plnenia v úvode týchto poistných podmienok.

### A. Liečebné náklady

Toto poistenie využijete v situáciách, keď v zahraničí ochoriete alebo utrpíte úraz.

Keď potrebujete lekára, skontaktujte sa najskôr s našou asistenčnou službou, ktorá vám odporučí vhodné zdravotné zariadenie. V našej sieti partnerských kliník nebudete väčšinou platiť nič. V ostatných zariadeniach zaplatíte maximálne sumu zodpovedajúcu 150 €, ktorú vám po návrate do vlasti preplatíme. Pred úhradou vyššej sumy neodkladne informujte našu asistenčnú službu.

O hospitalizácii okamžite informujte našu asistenčnú službu. Bez jej súhlasu nemocnici nič neplatíte, aj keď vás na to bude vyzývať. V opačnom prípade vám môžeme poistné plnenie odmietnuť alebo znížiť.

Žiadne účty doručené na vašu adresu neplatíte a neodkladne nám ich všetky odovzdajte. Inak by sme mohli odmietnuť poistné plnenie.

#### A.1 Liečebné náklady (škodové)

1. Poistenie sa vzťahuje len na starostlivosť poskytovanú oprávneným zdravotníckym personálom, ktorá stabilizuje váš stav natoľko, že môžete pokračovať v ceste alebo sa môžete vrátiť do vlasti.
2. Keď počas cesty náhle akútne ochoriete či utrpíte úraz, uhradíme vám alebo za vás bežné, zodpovedajúce a primerané výdavky na
  - 2.1 lekárske vyšetrenie, liečenie či operáciu,
  - 2.2 plastickú operáciu, ak bude nevyhnutná do 24 hodín po vašom úraze,
  - 2.3 pobyt v nemocnici alebo na klinike vrátane stravovania vo viac lôžkovej izbe,
  - 2.4 nami schválené predĺženie vášho pobytu v ubytovacom zariadení vrátane stravovania až dovtedy, kým váš stav umožní návrat do vlasti,
  - 2.5 liečenie alebo operáciu vzťahujúcu sa na tehotenstvo a pôrod do 2 mesiacov pred predpokladaným dátumom pôrodu,
  - 2.6 liečenie alebo operáciu predčasne narodeného dieťaťa do 2 mesiacov pred predpokladaným dátumom narodenia.

#### A.2 Zubné ošetrenie (škodové)

1. Keď vás postihnú akútne problémy so zubami, uhradíme vám alebo za vás v rámci liečebných nákladov aj ambulantné zubné ošetrenie na bezprostrednú úľavu od bolesti.

#### A.3 Fyzioterapia (škodové)

1. V rámci liečebných nákladov uhradíme Vám alebo za Vás tiež fyzioterapeutické alebo chiropraktické liečenie predpísané ošetroujúcim lekárom.

#### A.6 Liečebné náklady COVID-19 (škodové)

1. Poistenie sa vzťahuje aj na nevyhnutné výdavky na liečenie ochorenia COVID-19.

### Na čo sa poistenie nevzťahuje

1. Nie sme povinní platiť
  - 1.1 ďalšie liečenie, keď odmietnete preloženie, o ktorom rozhodol lekár našej asistenčnej služby,
  - 1.2 liečenie, ktoré možno podľa lekára našej asistenčnej služby odložiť až do vášho návratu do vlasti,
  - 1.3 preventívne alebo kontrolné vyšetrenie a vydanie lekárskeho osvedčenia,
  - 1.4 liečenie, na ktorého účel ste cestu uskutočnili,
  - 1.5 ošetrovanie poskytnuté mimo siete našich partnerských kliník, ktoré je výrazne drahšie, než je v danej oblasti bežné.
2. Nie sme povinní plniť, keď sa nutnosť liečby dala očakávať už pri dojednaní poistenia, napr. z dôvodu
  - 2.1 liečenia či operácie úrazu alebo ochorenia, ktoré nastali pred odjazdom do zahraničia,
  - 2.2 liečenia či operácie chronického ochorenia,
  - 2.3 pokračujúcej liečby existujúcej choroby alebo úrazu.
3. Poistenie sa nevzťahuje na vašu liečbu po návrate do vlasti.
4. Ďalej nie sme povinní plniť v prípade
  - 4.1 umelo vyvolaného prerušenia tehotenstva,
  - 4.2 zhotovenia a opráv protéz, ortéz alebo načúvacích prístrojov vrátane nákladov na ich umiestnenie alebo nahradenie,
  - 4.3 pobytu v zotavovni alebo rehabilitačnom zariadení.
5. Oprávneným zdravotníckym personálom, ktorý vás lieči, nesmiete byť vy ani nikto z vašich príbuzných.

### B. Asistenčné služby

Asistenčné služby vám zaručujú pomoc v núdzových situáciách počas cestovania.

Pri akejkoľvek škodovej udalosti sa najskôr skontaktujte s našou asistenčnou službou Euro-Center Prague, ktorá musí odsúhlasiť ďalší postup. V opačnom prípade vám môžeme poistné plnenie odmietnuť.

Náklady na prevoz, preloženie, repatriáciu, prevoz telesných pozostatkov, pohreb a zaistenie preverenej krvi vám uhradíme do výšky uvedenej v tabuľke limitov poistného plnenia. V súčte s nákladmi na liečebné výdavky však nesmú presiahnuť limit pri liečebných výdavkoch.

#### B.1 Aktívna asistencia (škodové)

1. Aktívna asistencia zahŕňa poskytnutie rád, informácií a pomoci počas vašej cesty. Najmä vám
  - 1.1 poradí, ako postupovať pri poistnej udalosti,
  - 1.2 zabezpečí, aby ste sa dostali do rúk kvalitných špecialistov, a to kdekoľvek na svete,
  - 1.3 zabezpečí poskytnutie platobnej záruky a tým vás ušetrí priamej platby pri hospitalizácii alebo náročnom ambulantnom ošetrovaní,
  - 1.4 zaisťuje sledovanie zdravotného stavu českým asistenčným lekárom,
  - 1.5 zabezpečí privolanie blízkej osoby z vlasti pri vašej dlhšej hospitalizácii,
  - 1.6 zorganizuje prevoz späť do vlasti alebo repatriáciu pozostatkov,
  - 1.7 sprostredkuje kontakt s rodinou vo vlasti,
  - 1.8 potvrdí úhradu škody spôsobenej tretej osobou,
  - 1.9 pomôže zabezpečiť právneho zástupcu pri spôsobení škody.
2. Keď vám na vašu žiadosť poskytneme pomoc v prípade, na ktorý sa poistenie nevzťahuje, máme právo na úhradu vynaložených nákladov.

**B.2 Prevoz, preloženie a repatriácia (škodové)**

1. V prípade, že počas cesty ochoriete alebo utrpíte úraz, zabezpečíme a uhradíme primerané výdavky na
  - 1.1 prevoz sanitkou v núdzovej situácii,
  - 1.2 prevoz na najbližšie vhodné miesto liečby podľa pokynov ošetrojúceho lekára,
  - 1.3 preloženie na iné vhodné miesto liečby, schválené ošetrojúcim lekárom,
  - 1.4 preloženie do nemocnice vo vlasti, schválenej ošetrojúcim lekárom,
  - 1.5 poverený lekársky sprievod, jeho ubytovanie, stravovanie, prepravu a honoráre v prípade vášho preloženia,
  - 1.6 prepravu, ktorá vám po skončení liečby umožní pokračovať v ceste,
  - 1.7 repatriáciu po skončení liečby späť do vlasti, ak už nemôžete pokračovať v ceste,
  - 1.8 nami schválené predĺženie vášho pobytu v ubytovacom zariadení vrátane stravovania až do zabezpečenia návratu do vlasti.
2. Záchranne náklady, ktoré účelne vynaložíte
  - 2.1 na odvrátenie bezprostredne hroziacej poistnej udalosti alebo zmiernenie jej následkov, vám uhradíme do výšky 1 000 Kč,
  - 2.2 na záchranu života alebo zdravia osôb, vám uhradíme do výšky 30 % limitu na prevoz, preloženie a repatriáciu.

**B.3 Převoz telesných pozostatkov (škodové)**

1. Keď počas cesty ochoriete alebo utrpíte úraz a následkom toho zomriete, zabezpečíme a uhradíme prevoz vašich telesných pozostatkov do vlasti v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

**B.4 Náklady na pohreb (škodové)**

1. Keď počas cesty ochoriete alebo utrpíte úraz a následkom toho zomriete, zabezpečíme a uhradíme kremáciu alebo uloženie do hrobu v zahraničí.

**Na čo sa poistenie nevzťahuje**

1. Nie sme povinní platiť
  - 1.1 prevoz, preloženie ani repatriáciu leteckou sanitkou, ak nejde o núdzovú situáciu,
  - 1.2 preloženie vyvolané vašou obavou z nekvalitnej starostlivosti alebo infekcie,
  - 1.3 repatriáciu do inej krajiny ako Česká republika.

**C. Opatrovník**

V niektorých prípadoch sa môže stať, že budete na svojej ceste potrebovať pomoc spolucestujúceho alebo blízkej osoby, teda opatrovníka.

**C.2 Sprevádzajúci, privolaný (škodové)**

1. Keď budete počas cesty z rozhodnutia ošetrojúceho lekára pripútaný/á na lôžko alebo hospitalizovaný/á, uhradíme primerané mimoriadne výdavky na prepravu, ubytovanie, stravovanie a cestovné poistenie,
  - 1.1 osoby podľa vášho výberu, ktorá s vami zostane počas liečenia ako sprevádzajúci opatrovník,
  - 1.2 vašich spolucestujúcich detí mladších ako 18 rokov, ktoré sú u nás tiež poistené,
  - 1.3 osoby, ktorá v prípade vášho úmrtia zostane s telesnými pozostatkami a bude ich sprevádzať do vlasti.
2. Ak ošetrojúci lekár potvrdí, že vaša hospitalizácia potrvá najmenej 5 dní, a nebude s vami sprevádzajúci opatrovník, uhradíme primerané výdavky na prepravu, ubytovanie, stravovanie a cestovné poistenie

- 2.1 osoby podľa vášho výberu, ktorá za vami pricestuje z vlasti, zostane s vami počas liečenia a bude vás sprevádzať pri repatriácii do vlasti ako privolaný opatrovník,
- 2.2 osoby, ktorá v prípade vášho úmrtia pricestuje z vlasti a bude sprevádzať telesné pozostatky do vlasti.
3. Výdavky na ubytovanie a stravovanie opatrovníka uhradíme maximálne do polovice limitu poistného plnenia.
4. Opatrovníkom môže byť vždy len jedna osoba.
5. Opatrovník nie je oprávnený bez predchádzajúceho schválenia asistenčnou službou robiť akékoľvek úkony a rozhodnutia súvisiace s hospitalizáciou, prevozom, repatriáciou poisteného a pod. Ak to urobí, sme oprávnení odmietnuť uhradenie takto vzniknutých nákladov alebo úhradu týchto nákladov požadovať od opatrovníka.

**Na čo sa poistenie nevzťahuje**

1. Nie sme povinní platiť
  - 1.1 spiatočnú cestu sprevádzajúceho opatrovníka, ktorú by začal neskôr než 2 dni po ukončení opatrovnictva,
  - 1.2 ubytovanie a stravovanie sprevádzajúceho opatrovníka, hneď ako ho nahradí privolaný opatrovník.

**D. Úraz**

Toto poistenie sa vzťahuje na situácie, keď počas cesty utrpíte úraz s trvalými alebo so smrteľnými následkami.

Pri úraze neodkladne vyhľadajte lekárske ošetrenie, zostaňte v lekárskej starostlivosti, postupujte podľa pokynov lekára a bez zbytočného odkladu upovedomte našu asistenčnú službu.

**D.1. Trvalé následky úrazu (obnosové)**

1. Poskytneme vám poistné plnenie, keď počas cesty utrpíte úraz, ktorý vám spôsobí minimálne 5 % trvalé následky podľa kompenzačnej tabuľky.
2. Konečné následky vášho úrazu musí lekár stanoviť najneskôr do 3 rokov po úraze.
3. Podľa druhu a rozsahu trvalých následkov vám podľa kompenzačnej tabuľky vyplátíme príslušný percentuálny podiel z limitu poistného plnenia.
4. V prípade časti tela, ktorá sa poškodila už skôr, odčítame z poistného plnenia sumu zodpovedajúcu tomuto poškodeniu.

**D.2. Úmrtie následkom úrazu (obnosové)**

1. Keď na priame následky úrazu, ktorý ste utrpeli počas svojej cesty, do jedného roka zomriete, poskytneme poistné plnenie oprávneným osobám podľa zákona.
2. Ak sme vám už platili za trvalé následky toho istého úrazu, znížime poistné plnenie o túto sumu.

**Na čo sa poistenie nevzťahuje**

1. Nie sme povinní platiť
  - 1.1 trvalé následky ani úmrtia, ktoré sú priamym dôsledkom akéhokoľvek ochorenia,
  - 1.2 trvalé následky ani úmrtia, ktoré sú dôsledkom úrazu zapríčineného ochorením,
  - 1.3 trvalé následky ani úmrtia v dôsledku únosu lietadla alebo únosu osôb,
  - 1.4 úmrtia následkom utopenia.

## E. Osobné veci

Toto poistenie sa vzťahuje na situácie, keď sa počas cesty odcudzia alebo poškodia vaše osobné veci.

Krádež batožiny neodkladne nahláste miestnej polícii. Následne informujte našu asistenčnú službu, aby sme vám mohli pomôcť. Vyžiadať si policajný protokol obsahujúci o. i. zoznam odcudzených vecí a čas a miesto odcudzenia.

Ak sa poškodenie alebo krádež vyskytne v ubytovacom zariadení, vyžiadať si od prevádzkovateľa písomné potvrdenie. Zároveň ho písomne požiadať o náhradu škody a prevzatie žiadosti si dajte potvrdiť.

Pri vykradnutí vozidla si dajte políciu potvrdiť, ako bolo vozidlo zabezpečené a aké časti vozidla sa pri násilnom vniknutí poškodili. Tiež si zaistíte doklad o oprave časti vozidla, ktorá bola poškodená.

Ak nastane škoda na batožine počas prepravy, vyžiadať si od dopravcu protokol PIR (letecká doprava) či iné vierohodné potvrdenie.

Okolnosti vzniku škody zdokumentujte zaobstaraním fotografií.

Pri hlásení škody vždy priložte originály účtov za veci, za ktoré požadujete náhradu. Pri online hlásení si originály dokladov uschovajte pre prípadné overenie.

### E.1. Škoda na osobných veciach (škodové)

1. Uhradíme škodu na osobných veciach, ktorú vám spôsobila
  - 1.1 živelná udalosť,
  - 1.2 krádež, pri ktorej páchatel' preukázateľne prekonal prekážky chrániace osobné veci pred odcudzením z ubytovacieho zariadenia,
  - 1.3 dopravná nehoda,
  - 1.4 lúpež,
  - 1.5 v čase, keď ste osobné veci odovzdali dopravcovi proti potvrdeniu,
  - 1.6 v čase, keď ste svoje osobné veci odovzdali proti potvrdeniu do úschovy.
2. Jednotlivú vec vám nahradíme až do polovice limitu poistného plnenia.
3. Pri krádeži osobných vecí z vozidla vám uhradíme najviac polovicu limitu poistného plnenia. To platí za predpokladu, že osobné veci neboli zvonku viditeľné a vozidlo bolo uzamknuté.
4. Zvukové a obrazové nahrávky, rukopisy a pod. vám nahradíme do výšky ceny nosiča.
5. Pri poškodení osobných vecí vám uhradíme primerané výdavky na ich opravu až do výšky ceny, ktorú mali bezprostredne pred poistnou udalosťou.
6. Pri odcudzení alebo zničení osobných vecí vám vyplatíme sumu zodpovedajúcu cene, ktorú mali bezprostredne pred poistnou udalosťou.
7. Cenu osobných vecí bezprostredne pred poistnou udalosťou určujeme ako bežnú časovú cenu. Keď cenu takto nemôžeme stanoviť, určíme ju odhadom.
8. Výplatom poistného plnenia na nás prechádza vlastníctvo poškodených, zničených či nájdených vecí.
9. Keď vám vyplatíme poistné plnenie aj za meškanie batožiny, znížime oň limit poistného plnenia pri osobných veciach.

### Na čo sa poistenie nevzťahuje

1. Nie sme povinní platiť
  - 1.1 peniaze v hotovosti a cennosti,
  - 1.2 športové vybavenie na športy, na ktoré nemáte dojednané poistenie,

- 1.3 platobné karty, cestovné šeky, známky, cenné papiere alebo škody vyplývajúce z ich zneužitia,
- 1.4 akékoľvek poškodenie vašich osobných vecí (poškriabanie, prederavenie, roztrhanie, znečistenie),
- 1.5 obchodný tovar, vzorky alebo zbierky, špeciálne vybavenie určené na vykonávanie zárobkovej činnosti,
- 1.6 vozidlá, plavidlá a iné motorové dopravné prostriedky alebo ich príslušenstvo,
- 1.7 škody spôsobené štrajkom alebo zhabaním alebo iným zadržaním vašich osobných vecí colnými alebo inými orgánmi,
- 1.8 škody spôsobené vašim zadržaním alebo väznením,
- 1.9 náhradu ceny vecí zvláštnej obľuby.
2. Ďalej nie sme povinní platiť
  - 2.1 osobné veci odcudzené z úschovnej skrinky,
  - 2.2 osobné veci odcudzené zo stanu, z prívěsu alebo zo strešného nosiča vozidla, ktoré majú niektorú zo stien z nepevného materiálu, a z tých, ktoré nie sú vybavené bezpečnostným zámkom,
  - 2.3 elektronické a optické prístroje, dioptrické a slnečné okuliare umiestnené v batožinovom priestore,
  - 2.4 náhradné cestovné doklady, cestovné lístky, šeky alebo platobné karty v čase, keď neboli riadne zabezpečené.

## F. Meškanie batožiny

Toto poistenie využijete v situácii, keď vám pri zahraničnej ceste nedorazí včas batožina.

Pri hlásení škody predložte letenku alebo iný cestovný dokument, písomný doklad od leteckého dopravcu s uvedením dôvodu a dĺžky meškania batožiny a účty za nákup nevyhnutných náhradných vecí.

### F.1. Nákup vecí pri meškaní batožiny (škodové)

1. Nárok na plnenie vám vzniká, keď sa vaša odbavená batožina omešká o viac než 12 hodín po vašom prilete do zahraničia. Inak povedané, za prvých 12 hodín meškania nárok nevzniká.
2. Za každých začatých 12 hodín meškania vám uhradíme doložené mimoriadne výdavky na nákup nevyhnutných náhradných vecí zodpovedajúcich účelu cesty, najmä základných hygienických potrieb a oblečenia.

## G. Zodpovednosť za škodu

Toto poistenie sa vzťahuje na situácie, keď pri svojej ceste spôsobíte škodu na zdraví alebo majetku niekoho iného.

Po spôsobení škody ihneď informujte našu asistenčnú službu, ktorá vám poskytne pomoc. V opačnom prípade vám môžeme poistné plnenie odmietnuť.

Informujte nás o okolnostiach prípadu, uveďte mená a adresy poškodených a prípadných svedkov a predložte ich písomné vyhlásenia. Okolnosti vzniku škody zdokumentujte zaobstaraním fotografií.

Svoju zodpovednosť za škodu bez nášho súhlasu neuznávajte a vzniknutú škodu poškodenému neplat' te ani čiastočne. Za žiadnych okolností nepodpisujte žiadny dokument, ktorého obsahu nerozumiete.

Poškodeného informujte o svojom poistení a odovzdajte mu kontakt na nás.

Keď o náhrade škody rozhoduje súd alebo iný oprávnený orgán, poskytneme poistné plnenie až po nadobudnutí právnej moci jeho rozhodnutia.

Akékoľvek využitie právnych služieb s nami vopred prekonzultujte a riad'te sa našimi pokynmi. Máme právo určiť alebo schváliť vášho právneho zástupcu.

Náklady na právne zastúpenie vám odčítame z príslušného limitu poistenia zodpovednosti za škodu.

### G.1. Škoda na zdraví (škodové)

- Uhradíme za vás škodu na zdraví, ktorú ste počas svojej cesty spôsobili niekomu inému a za ktorú podľa právnych predpisov príslušnej krajiny zodpovedáte.

### G.2. Škoda na majetku (škodové)

- Uhradíme za vás škodu na majetku, ktorú ste počas svojej cesty spôsobili niekomu inému a za ktorú podľa právnych predpisov príslušnej krajiny zodpovedáte.

### G.3. Právne zastúpenie (škodové)

- Uhradíme za vás nami vopred schválené náklady na právne zastúpenie v konaní o náhrade škody, ktorú ste spôsobili niekomu inému.

### Na čo sa poistenie nevzťahuje

- Nie sme povinní platiť škodu spôsobenú
  - pri výkone akéhokoľvek povolania či inej odbornej činnosti,
  - na veciach požičaných, prenájatých, zverených vám do úschovy,
  - na veciach odovzdaných vám do užívania, držby, na prepravu či spracovanie,
  - používaním vozidiel, plavidiel alebo lietadiel,
  - informáciou alebo radou,
  - vaším alebo vám zvereným zvieratám,
  - loveckou činnosťou,
  - prenosom ochorenia na inú osobu (infekcia a pod.).
- Ďalej nie sme povinní platiť škodu
  - uznanú nad rámec stanovený právny predpis,
  - ktorá nespočíva v škode na zdraví ani na majetku (napr. finančná škoda),
  - za ktorú zodpovedáte spolucestujúcemu alebo najbližšiemu príbuznému.
- Poistenie sa nevzťahuje ani na
  - duševné útrapy,
  - osobné nešťastie,
  - cenu vecí zvláštnej obľuby,
  - bezplatné práce.

## H. Odjazd

Toto poistenie využijete, keď nestihnete odjazd či odlet alebo keď má váš dopravný prostriedok meškanie.

Pri zmeškaní odjazdu nám predložte potvrdenie dopravcu o vašom zmeškaní odjazdu, policajný protokol o vašej dopravnej nehode alebo potvrdenie dopravcu o dôvode a dĺžke zdržania, zrušení či skrátení liniek verejnej dopravy. Ďalej nám odovzdajte nevyužitú cestovnú lístky, účty za ubytovanie a doklady na náhradný dopravný prostriedok.

Pri meškaní odjazdu nám doručte potvrdenie dopravcu o jeho dôvode a dĺžke.

### H.1. Zmeškanie (škodové)

- Keď zmeškáte odchod dopravného prostriedku, ktorým ste mal /a odcestovať, uhradíme Vám mimoriadnej výlohy na

dopravu do miesta, odkiaľ budete môcť pokračovať vo svojej ceste podľa pôvodného plánu.

- Odchodom myslíme iba nástup cesty z vlasti do zahraničia alebo zo zahraničia späť do vlasti.
- Zmeškanie odchodu musí byť spôsobené
  - dopravnou nehodou vozidla či vlaku, ktorým ste cestoval /a na miesto určené na odchod,
  - mimoriadnou udalosťou dopravy na dráhe,
  - zrušením či skrátením liniek verejnej dopravy kvôli vopred neo- známenému štrajku alebo živelnej udalosti.

### H.2. Meškanie (obnosové)

- Nárok na plnenie vám vzniká, keď sa lietadlo alebo iný verejný dopravný prostriedok, ktorým ste mali odcestovať, oneskorí o viac než 6 hodín. Inak povedané, za prvých 6 hodín meškania nárok nevzniká.
- Za každých ďalších začatých 6 hodín meškania vám poskytneme kompenzáciu.
- V rámci leteckej dopravy prihliadneme aj na prípadné prestupy a skutočný čas prístátia.

### Na čo sa poistenie nevzťahuje

- Nie sme povinní platiť meškanie nepravidelnej leteckej linky (charterového letu).
- Ďalej nie sme povinní platiť zmeškanie ani meškanie spôsobené
  - vami alebo vašim spolucestujúcim,
  - štrajkom alebo iným opatrením dopravcu alebo cestovnej kancelárie, ktoré boli známe pred plánovaným dátumom odjazdu.

## I. Storno

V čase medzi zariadením cesty a samotným odchodom sa môže prihodiť veľa nečakaných udalostí. Niektoré z nich vás môžu prinútiť k zrušeniu zájazdu. Potom sa vám hodí práve toto poistenie.

Akonáhle nastane situácia, kvôli ktorej budete nútení zrušiť svoju cestu, okamžite nám to nahláste, aby sme vám mohli poradiť, ako v danom prípade najlepšie postupovať. V opačnom prípade vám môžeme primerane znížiť poistné plnenie.

Svoju cestu zrušte ihneď, keď je zjavné, že nebudete môcť vycestovať.

Pri hlásení škody nám predložte dokumenty preukazujúce dôvody zrušenia vašej cesty, napr. Stornofakturu či účtovný doklad o platbe zájazdu a o vrátenej čiastke, zmluvu o zájazde, letenku, lekársku správu alebo úmrtný list. Zároveň nám dodajte akékoľvek ďalšie dokumenty, ktoré si od vás vyžiadame.

Za všetky poistné udalosti poskytneme vám a členom vašej rodiny dohromady najviac dvojnásobok limitu poistného plnenia uvedeného v tabuľke. To platí aj v prípade uzavretia viacerých jednotlivých poistných zmlúv.

Pri poistení storna poistíme vás, vašu rodinu a všetkých spolucestujúcich na jednej poistnej zmluve maximálne do 300 000 Kč. Do uvedenej sumy sa počítajú všetky vami uhradené cestovné služby.

### I.1 Stornopoplatky (škodové)

- Uhradíme vám stornopoplatky, ktoré ste boli nútení zaplatiť cestovnej kancelárii z ceny zájazdu (tzn. bez poistného, bez fakultatívnych výletov, letiskových ták a ďalších príplatkov, ktoré sa stanú nákladom cestovnej kancelárie až pri skutočnom vycestovaní a pod.) za zrušenie zájazdu alebo inému poskytovateľovi vopred uhradených služieb súvisiacich s vašou cestou za zrušenie týchto služieb, ak vám bolo znemožnené vycestovať pre

- 1.1 hospitalizáciu alebo pripútanie na lôžko podľa rozhodnutia ošetrujúceho lekára, ktoré nastali vám alebo spolucestujúcemu,
- 1.2 hospitalizáciu alebo pripútanie na lôžko podľa rozhodnutia ošetrujúceho lekára, ktoré nastali vášmu najbližšiemu príbuznému, ktorý sa nemal zúčastniť na tej istej ceste, ak je možné doložiť, že vaša prítomnosť je v dňoch plánovanej cesty preukázateľne nevyhnutná z dôvodu vašej starostlivosti o túto osobu,
- 1.3 úmrtie vás, spolucestujúceho, vášho najbližšieho príbuzného, súrodencov či prarodičov alebo najbližšieho príbuzného vášho rodinného príslušníka, ktorý sa mal zúčastniť na tej istej ceste,
- 1.4 úmrtie vášho najbližšieho príbuzného, ktorý sa nemal zúčastniť na tej istej ceste, menej ako 30 dní pred odchodom,
- 1.5 hospitalizáciu v dôsledku vášho tehotenstva alebo tehotenstva vašej najbližšej príbuznej do dvoch mesiacov pred očakávaným pôrodom,
- 1.6 znásilnenie vašej osoby či vášho najbližšieho príbuzného..
2. Za ďalšie dôvody zrušenia cesty považujeme
  - 2.1 nezavinenú stratu zamestnania v dôsledku organizačných zmien či zrušenia zamestnávateľa, ku ktorej dôjde po kúpe zájazdu, ktorá nastala vám alebo vášmu spolucestujúcemu,
  - 2.2 rozvodové konanie, ktoré sa začalo po uzatvorení poisťovnej zmluvy a ktorého účastníkmi ste vy a spolucestujúci,
  - 2.3 konanie opravnej skúšky, ak k neúspešnému vykonaniu skúšky došlo po uzatvorení poisťovnej zmluvy a ak termín opravnej skúšky je pevne stanovený,
  - 2.4 rozsiahle poškodenie vášho bydliska menej ako 30 dní pred odchodom, ak je vaša prítomnosť v dňoch plánovanej cesty preukázateľne nevyhnutná.
3. Toto poistenie možno dojednať výhradne s cestovnou kanceláriou, kde ste si zájazd kúpili, a to najneskôr v deň poslednej úhrady splátky zájazdu.
4. Vaša spoluúčasť na každej vyplatenej škode je 20 %, pri zrušení zájazdu z dôvodu hospitalizácie či úmrtia vás alebo spolucestujúceho je 10 %.
5. Spoluúčasť 10 % sa uplatní aj pri zrušení cesty, ktoré bolo dohodnuté skôr ako 5 mesiacov pred plánovaným nastúpením na zájazd, tzv. first minute.
6. Pri zrušení vašej cesty do oblasti, ktorú radíme medzi rizikové alebo kde politická, zdravotná či iná situácia môže vyvolávať obavy z cestovania, môže byť poistné plnenie znížené o polovicu.
7. Ak vyššie uvedené dôvody nastali spolucestujúcemu, ktorý nie je vaším najbližším príbuzným, poskytneme poistné plnenie iba v prípade, že by ste musel/a vycestovať sám/sama.
8. Poistná ochrana nevzniká, ak je poistenie dojednané neskôr než v deň poslednej splátky ceny zájazdu.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nie sme povinní platiť, keď
  - 1.1 vy alebo cestovná kancelária alebo iný poskytovateľ zmeníte cestovné plány alebo zámery vrátane zmien v zariadení zájazdu,
  - 1.2 cestovná kancelária alebo iný poskytovateľ cestovnej služby zruší vašu cestu,
  - 1.3 zrušíte cestu skôr ako cestovná kancelária, u ktorej je zrejme, že by zájazd zrušila sama,
  - 1.4 nedostanete víza alebo dovolenku,
  - 1.5 zmeškáte odchod alebo sa k nemu nedostavíte, budete vylúčený/a z prepravy, nebudete odbavený/a pod.,
  - 1.6 sa vašej cesty nemôže zúčastniť dôležitá, ale zastupiteľná osoba (kapitán lode, sprievodca),

- 1.7 sa Vašej cesty nemôže zúčastniť spolucestujúci, ktorý nie je vaším najbližším príbuzným,
- 1.8 nechcete vycestovať do destinácie, ktorá nie je priamo ohrozená mimoriadnymi okolnosťami, alebo tieto okolnosti nemajú výrazný vplyv na poskytovanie cestovných služieb,
- 1.9 sú v destinácii nepriaznivé klimatické podmienky.
2. Ďalej za dôvody zrušenia zájazdu nepovažujeme
  - 2.1 akútne ochorenie alebo úraz, u ktorých už v okamihu uzatvárania poistenia prebiehala liečba alebo vyšetrenie nutné na stanovenie diagnózy alebo spôsobu liečenia,
  - 2.2 vaše chronické ochorenie,
  - 2.3 úraz, ktorý utrpíte v súvislosti s konaním, keď poistený vedome nedodržiava právne predpisy a odporúčenia,
  - 2.4 plánované operačné zákroky a vyšetrenia,
  - 2.5 zmeny zdravotného stavu súvisiace s duševnou poruchou alebo psychickým ochorením,
  - 2.6 zmeny zdravotného stavu súvisiace s požitím alebo požívaním alkoholu, omamných alebo psychotropných látok,
  - 2.7 ak dojde k zrušeniu zájazdu podľa bodu 1.2 u viac ako jednej dospelej osoby.
3. Do stornopoplatkov sa nezapočítavajú náklady, ktoré poskytovateľovi služby vzniknú až vaším vycestovaním, napr. poistné, fakultatívne výlety, letiskové taxy.
4. Ošetrovateľom nesmiete byť Vy, váš príbuzný alebo osoba blízka.

### J. Narušenie cesty

Môže sa stať, že pre závažné dôvody budete musieť svoju cestu skrátiť alebo prerušiť. Vtedy vám posluži práve toto poistenie.

Keď nastane situácia, pre ktorú budete nútený/-á svoju cestu skrátiť, prerušiť alebo predĺžiť, neodkladne nám to nahláste, aby sme vám mohli poradiť, ako v danom prípade najlepšie postupovať. V opačnom prípade vám môžeme poistné plnenie odmietnuť.

Pri hlásení škody nám predložte dokumenty preukazujúce dôvody skrátenia alebo prerušenia vašej cesty, napr. zmluvu o zájazde, letenku, účty za ubytovanie, policajný protokol, lekársku správu, úmrtný list alebo potvrdenie o vašom umiestnení do karantény. Zároveň nám doručte akékoľvek ďalšie dokumenty, ktoré si od vás vyžiadame.

U prerušenia cesty vám a členom vašej rodiny poskytneme dohromady najviac limit poistného plnenia uvedený v tabuľke. Za nevyužitú dovolenku vám a členom vašej rodiny poskytneme najviac dvojnásobok limitu poistného plnenia uvedeného v tabuľke. To platí aj v prípade uzavretia viacerých jednotlivých poisťovných zmlúv.

#### J.2. Prerušenie (škodové)

1. Uhradíme vám dopravu zo zahraničia do vlasti, prípadne aj späť, keď budete nútení prerušiť cestu pre
  - 1.1 hospitalizáciu vášho najbližšieho príbuzného,
  - 1.2 úmrtie najbližšieho príbuzného, súrodencov, prarodičov, najbližšieho príbuzného manžela/manželky,
  - 1.3 znásilnenie vášho najbližšieho príbuzného,
  - 1.4 podstatnú škodu na vašom majetku, vzniknutú po vašom odjazde, keď je vaša okamžitá prítomnosť preukázateľne nevyhnutná,
2. Dopravu späť vám uhradíme, keď spiatočnú cestu začnete do 5 dní pred uplynutím obdobia, na ktoré bola cesta naplánovaná.

### J.3. Nevyužitá dovolenka (obnovené)

1. Pri skrátaní či prerušení cesty, ktoré schválila naša asistenčná služba, vám poskytneme kompenzáciu za každý jej nevyužitý deň.
2. Ku skrátaniu či prerušeniu cesty musí dôjsť viac ako 24 hodín pred vašim plánovaným návratom.
3. Nárok na kompenzáciu vám vzniká dňom nasledujúcim po skrátaní či prerušení cesty.

#### Na čo sa poistenie nevzťahuje

1. Nie sme povinní platiť skrátanie, prerušenie ani predĺženie cesty
  - 1.1 do 24 hodín pred vašim plánovaným návratom,
  - 1.2 ktoré predtým neschválila naša asistenčná služba,
  - 1.3 z dôvodu zmeny vašich cestovných plánov alebo zámerov,
  - 1.4 ak nezískate víza a pod.

### K. Cesty autom

Či už pri svojich cestách z Českej republiky využijete vlastné vozidlo alebo vozidlo prenajaté v zahraničí, môžu nastať situácie, v ktorých oceníte práve toto poistenie.

Pri hlásení škody nám predložte účet za odt'ah, policajný protokol, účty za ubytovanie, zmluvu s požičovňou o prenájme vozidla v zahraničí, doklad o poistení prenajatého vozidla, doklad o zaplatení spoluúčasti atď. Zároveň nám doručte akékoľvek ďalšie dokumenty, ktoré si od vás vyžiadame.

Limity uvedené v tabuľke sa vzťahujú vždy na jedno vozidlo, nezávisle od toho, koľko osôb v ňom cestuje.

#### K.3. Spoluúčasť pri prenájom vozidle (škodové)

1. Keď spôsobíte vozidlom prenajatým v zahraničí dopravnú nehodu, uhradíme vám spoluúčasť, ktorou sa podieľate na vzniknutej škode.

### M. Rizikové športy

Niektoré športy, ako napríklad potápanie, sú spojené s vyššou mierou rizika, hoci sa vám môžu zdať úplne bežné. S týmto poistením sa im môžete pokojne venovať.

#### M.1 Rozšírenie na rizikové športy (škodové)

1. Platnosť poistenia upraveného týmito poistnými podmienkami sa rozširuje aj na rizikové športy.
2. Súpis rizikových športov, na ktoré sa toto poistenie vzťahuje, nájdete v prehľadnom zozname na konci týchto poistných podmienok.

### S. Núdzové situácie

Toto poistenie využijete v situáciách spojených s výskytom COVID-19. Ak tieto situácie nastanú, neodkladne nám to nahláste, aby sme vám mohli poradiť, ako v danom prípade najlepšie postupovať. V opačnom prípade vám môžeme poistné plnenie primerane znížiť.

Toto poistenie sa vzťahuje aj na situácie, keď zo závažných dôvodov súvisiacich s COVID-19 budete musieť svoju zrušiť alebo predĺžiť.

Pri hlásení škody nám predložte dokumenty preukazujúce dôvody zrušenia alebo núteného predĺženia vašej cesty, napr. stornofaktúru, zmluvu o zájazde, letenku, lekársku správu, úmrtý list, potvrdenie o vašom nepochybní do dopravného prostriedku či štátu alebo potvrdenie o vašom umiestnení do karantény. Zároveň nám doručte akékoľvek ďalšie dokumenty, ktoré si od vás vyžiadame.

Spoluúčasť je vždy 20 %.

### S.2 Stornopoplatky COVID-19 (škodové)

1. Nad rámec poistných podmienok Vášho súčasného cestovného poistenia sa poistenie storna vzťahuje aj na prípady, keď
  - 1.1 Vy alebo Váš spoucestujúci ochoriete na COVID-19,
  - 1.2 v súvislosti s ochorením COVID-19 neočakávane a nezávinné nesplníte v okamihu nástupu cesty zdravotné podmienky pre vycestovanie (kontrola na letisku, nástup do dopravného prostriedku, prekročenie štátnej hranice, a pod.).
2. Pri variante C19 + sa poistenie vzťahuje aj na situácie, kedy je Vám bez Vášho zapríčinenia, a v súvislosti s COVID-19, nariadená osobná preventívna karanténa (kvôli kontaktu s nakazeným) podľa rozhodnutia príslušného správneho orgánu či lekára, ktorá končí najskôr v deň plánovaného odchodu.

### S.3 Ubytovanie v núdzovej situácii (škodové)

1. Ak si budete musieť predĺžiť pobyt v zahraničí z dôvodu vášho nezávinného umiestnenia do karantény pre COVID-19, uhradíme vám mimoriadne doložené náklady na náhradné ubytovanie, a to až do výšky limitu poistného plnenia.
2. Poistné plnenie je v prípade náhradného ubytovania obmedzené na rovnakú kategóriu ubytovacieho zariadenia, v ktorej ste boli pôvodne ubytovaný/á.

### S.4 Náhradná spiatočná cesta (škodové)

1. Ak si budete musieť predĺžiť pobyt v zahraničí z dôvodu vášho nezávinného umiestnenia do karantény pre COVID-19, uhradíme vám mimoriadne doložené náklady na spiatočnú cestu, a to až do výšky limitu poistného plnenia.
2. Poistné plnenie je v prípade prepravy obmedzené cenou letenky alebo cestovného lístka v ekonomickej triede alebo cenou zodpovedajúcou úrovni dopravy.

#### Na čo sa poistenie nevzťahuje

1. Nie sme povinní poskytnúť poistné plnenie, ak
  - 1.1 náklady na ubytovanie a spiatočnú cestu vopred neschválila asistenčná služba,
  - 1.2 škoda vznikla v dôsledku vášho konania alebo konania vášho spoucestujúceho,
  - 1.3 existuje subjekt, ktorý je primárne povinný vzniknutú škodu nahradiť,
  - 1.4 nesplníte vlastnou vinou podmienky na vstup/výjazd do/z cieľovej destinácie alebo podmienky destinácie, v ktorej prestúpíte na nadväzujúci dopravný spoj,
  - 1.5 nastal plošný zásah štátnej moci alebo verejnej správy,
  - 1.6 došlo k plošne nariadenej karanténe (vo vašom kraji, obci či ulici a pod.).



## Aké sú všeobecné pravidlá poistenia

(všeobecné poistné podmienky)

V tejto časti sa dozviete, akými ďalšími všeobecnými pravidlami sa riadi naše poistenie.

### 1. Čo je cestovné poistenie

- 1.1 Cestovné poistenie k zájazdu cestovnej kancelárie poskytuje poistnú ochranu pri jednotlivей ceste z Českej republiky do zahraničia.
- 1.2 Cestovné poistenie k tuzemskému zájazdu vám poskytne poistnú ochranu pri jednotlivей ceste v rámci Českej republiky.
- 1.3 Vztáhuje sa na náhodné udalosti súvisiace s cestovaním (nikdy však na obavy z cestovania), ktoré sú bližšie určené v poistných podmienkach a nastali v čase trvania poistenia, a to ako pred nastúpením na cestu, tak aj v jej priebehu.
- 1.4 Toto poistenie nenahrádza verejné zdravotné poistenie.
- 1.5 Poistenie storna vám poskytuje poistnú ochranu, keď z vážnych dôvodov musíte zrušiť svoj zájazd alebo službu súvisiacu s cestou.

### 2. Ako vzniká poistná zmluva

- 2.1 Pre toto poistenie platí zákon č. 89/2012 Z. z. Občiansky zákonník (ďalej len „zákon“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Českej republiky. Upravujú ho aj tieto poistné podmienky alebo ďalšie dohody poistnej zmluvy. Tá sa riadi právnym poriadkom Českej republiky.
- 2.2 Poistnú zmluvu s nami uzatvárate okamihom zaplatenie zálohy na zájazd cestovnej kancelárie. U individuálne dojednaného poistenia je poistná zmluva uzavretá zaplatením poistného.
- 2.3 Poistkou je časť zmluvy o zájazde, ktorá obsahuje údaje o poistníkovi (osobe uzatvárajúcej zmluvu o zájazde), poistených (ostatné osoby uvedené v zmluve o zájazde), dobe trvania a rozsahu poistenia (označenie produktu) a výšku poistného.
- 2.4 Poistná zmluva a právne rokovania týkajúce sa poistenia musia mať písomnú formu. Tá je zachovaná aj pri elektronickom či telefonickom kontakte, ak nám umožňuje vás identifikovať.
- 2.5 O akejkoľvek zmene svojich osobných údajov vrátane kontaktnej adresy ste povinný/á nás informovať.

### 3. Ako stanovujeme poistné

- 3.1 Poistné určujeme podľa zemepisnej oblasti, účelu vašej cesty a rozsahu zvoleného poistenia. Pri poistení zrušenia cesty podľa ceny služieb, pre ktoré sa poistenie dojednáva.
- 3.2 Poistné stanovujeme na celý čas poistenia (jednorazové poistné) a jeho výška a splatnosť sú stanovené v poistnej zmluve.
- 3.3 Jednorazové poistné prislúcha poistiteľovi vždy celé bez ohľadu na dôvod či spôsob ukončenia poistenia.

### 4. Kde poistenie platí

- 4.1 Vaše poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastali v zemepisnej oblasti, pre ktorú bolo dojednané.
- 4.2 Poistenie liečebných nákladov a asistenčných služieb neplatí na území štátu, kde ste alebo by ste v súlade s miestnymi právnymi predpismi mali byť zaradený/-á do systému zdravotnej starostlivosti.

### 5. Kto sa môže poistiť

- 5.1 Poistené sú osoby menovite uvedené v poistnej zmluve. Poistíme občanov Českej republiky aj cudzích štátnych príslušníkov.

### 6. Odkedy poistenie platí

- 6.1 Poistenie si môžete dojednať len pred začiatkom cesty, ktorej sa týka.
- 6.2 Cestovné poistenie sa začína a končí okamihom prekročenia hranice Českej republiky (zahraničné cesty) či preukázateľným nástupom či ukončením cesty (zahraničné a tuzemské cesty). Začiatok poistení však môže nastať najskôr dňom alebo hodinou, ktoré sú uvedené v poistnej zmluve.
- 6.3 V poistnej zmluve uvádzame jej začiatok a koniec.
- 6.4 Poistenie si môžete dojednať najdlhšie na 24 dní. Po dohode s nami si ho môžete predĺžiť až na 72 dní, najneskôr však v posledný deň trvania dohodnutého poistenia.
- 6.5 Poistenie storna vzniká uhradením poslednej splátky zájazdu a trvá do okamihu, keď prekročíte hranice vlasti alebo preukázateľne nastúpite na cestu.
- 6.6 Platnosť Vášho poistenia môže byť obmedzená na základe nášho stanoviska alebo odporúčaní MZV (či iných orgánov štátnej správy) k situácii v zahraničí a reštrikciám v rámci cestovania.
- 6.7 Poistenie vám bezplatne predĺžime až o 3 mesiace, ak ošetrojúci lekár odloží váš návrat do vlasti pre ochorenie alebo úraz.

### 7. Ako poistenie zaniká

- 7.1 Uplynutím lehoty, na ktorú bolo dojednané.
- 7.2 Dohodou medzi vami a nami.
- 7.3 Odstúpením od zmluvy, ak vy alebo my uvedieme nepravdivé informácie.
- 7.4 Odstúpením od zmluvy do 14 dní od dojednania poistenia na diaľku, ak je poistenie na obdobie dlhšie ako jeden mesiac.
- 7.5 Výpoveďou poslanou do 2 mesiacov od dojednania, keď poistenie ukončíme do 8 dní od prijatia výpovede.
- 7.6 Výpoveďou poslanou do 3 mesiacov od oznámenia poistnej udalosti, keď poistenie ukončíme do 30 dní od prijatia výpovede.
- 7.7 Výpoveďou, ktorú pošlete do 2 mesiacov od zistenia, že sme porušili zásady rovného zaobchádzania. Poistenie ukončíme do 8 dní od prijatia výpovede.

V prípade výpovede si necháme zaplatené poistné a vy máte nárok na poistné plnenia z poistných udalostí, ktoré nastali do konca poistenia.

### 8. Ako možno poistenie rozšíriť

- 8.1 Naše cestovné poistenie k zahraničnému zájazdu obsahuje minimálne poistenie liečebných nákladov, asistenčných služieb, a opatrovníka.
- 8.2 Cestovné poistenie k tuzemskému zájazdu obsahuje minimálne poistenie trvalých následkov úrazu, osobných vecí, zodpovednosti a storna.
- 8.3 Základné poistenie si môžete rozšíriť o poistenie ďalších rizík, ktorá využijete pri danej ceste.
- 8.4 Rozsah základného poistenia a možnosti jeho rozšírenia nájdete v tabuľke limitov poistného plnenia.
- 8.5 Akékoľvek rozšírenie sa stáva súčasťou poistnej zmluvy o základnom poistení a platia preň zhodné pravidlá.
- 8.6 Poistné za rozšírenie nám prislúcha celé, aj keď ste si ho dojednali počas trvania základného poistenia.

## 9. Ako je to so športmi?

- 9.1 Základné poistenie sa vzťahuje na bežné rekreačné a plážové športy, ktorým sa priemerný človek obvyčajne venuje pri pobyte v zahraničí.
- 9.2 Do základného poistenia alebo jeho rozšírenia môžu byť zahrnuté aj zimné športy. Športy, na ktoré sa vzťahuje konkrétne poistenie, nájdete v prehľadnom zozname v závere týchto poistných podmienok.
- 9.3 Posúdenie rizikovosti jednotlivých športov na účely vášho poistenia je na nás.
- 9.4 Pri športovaní musíte dodržiavať príslušné bezpečnostné opatrenia, používať funkčné ochranné pomôcky a vlastniť patričné oprávnenie, ak sa vyžaduje.

## 10. Čo má vplyv na poistné plnenie

- 10.1 Poistné plnenie vám poskytneme v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve.
- 10.2 Keď s nami uzatvoríte viac poistných zmlúv na rovnaké poistné nebezpečenstvá, poskytneme vám poistné plnenie len raz.
- 10.3 Poistné plnenie vám uhradíme do 15 dní od ukončenia nášho vyšetrovania poistnej udalosti.
- 10.4 Poistné plnenie vám poskytneme v tuzemskej mene, a to v prepočte kurzu devízového trhu vyhlasovaného ČNB, ktorý platí ku dňu vzniku poistnej udalosti.
- 10.5 Ak porušíte niektorú z povinností uvedených v poistných podmienkach alebo právnych predpisoch, môžeme vám poistné plnenie primerane znížiť.
- 10.6 Ak sa zruší cesta do krajiny, ktorej bezpečnostná, zdravotná, politická alebo klimatická situácia môže vyvolávať obavy z cestovania, môže sa poistné plnenie znížiť o polovicu.
- 10.7 Pri hlásení škody uvádzajte úplné, pravdivé a neskreslené údaje. V opačnom prípade vám môžeme poistné plnenie odmietnuť v celom rozsahu.
- 10.8 Ak sa v čase trvania poistenia prejavia dôsledky udalosti, ktorá nastala ešte pred jeho začiatkom, môžeme vám poistné plnenie odmietnuť.
- 10.9 Poistné plnenie je v prípade prepravy obmedzené letenkou v ekonomickej triede alebo inou zodpovedajúcou úrovňou dopravy. Naša asistenčná služba môže zo zdravotných dôvodov schváliť aj iný druh prepravy.
- 10.10 Poistné plnenie vám môžeme poskytnúť len vtedy, ak nie je v rozpore so sankciami alebo s embargami Európskej únie, Českej republiky, prípadne Spojených štátov amerických.

## 11. Ako prechádzajú práva z poistného plnenia

- 11.1 Nároky, ktoré vám pri poistnej udalosti vzniknú voči vašej zdravotnej poisťovni, prechádzajú na nás.
- 11.2 Ak vám niekto spôsobí škodu, ktorú máte právo vymáhať, prechádza toto právo na nás až do výšky poistného plnenia, ktoré sme vám vyplatili.

## 12. Čo musíte urobiť pri škodovej udalosti

- 12.1 Urobte maximum možného, aby ste odvrátili alebo zmenšili rozsah škody.
- 12.2 Neodkladne nám oznámte, že vám nastala škoda, uveďte o nej úplné, pravdivé a neskreslené údaje.
- 12.3 Dôkladne vyplňte všetky kolónky škodového protokolu, priložte originály dokladov a čo najlepšie opíšte okolnosti vzniku škody.
- 12.4 Doložte, že škoda vznikla v čase trvania poistenia.

- 12.5 Ak máte dojednané ešte iné obdobné poistenie, oznámte nám, v ktorej poisťovni.
- 12.6 Zabezpečte, aby sme mohli voči tretej osobe uplatniť právo na náhradu škody.
- 12.7 Pri škode na vašom zdraví nám udeľte súhlas s nahliadaním do vašej zdravotnej dokumentácie, prípadne s vyšetrením alebo prehliadkou naším lekárom.
- 12.8 Ak budete na preukázanie škody potrebovať policajný protokol, neodkladne ju nahláste miestnej polícii.

## 13. Ako dlho vyšetrujeme škodu

- 13.1 Po vašom oznámení škodovej udalosti začneme neodkladne jej vyšetrovanie. To sme povinní ukončiť do 3 mesiacov. Lehotu môžeme po vzájomnej dohode predĺžiť.
- 13.2 Lehota na vyšetrovanie neplynie počas obdobia, keď v ňom vašim zavinením nemôžeme pokračovať.
- 13.3 Ak nebudeme môcť vyšetrovanie včas ukončiť, oznámime vám, z akých dôvodov.
- 13.4 Keď dostatočne doložíte škodovú udalosť, na žiadosť vám poskytneme zálohu na poistné plnenie.

## 14. Kde a ako môžete podať sťažnosť

- 14.1 Sťažnosť nám doručte spôsobom, ktorý vám najviac vyhovuje:
  - E-mailom na [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz).
  - Prostredníctvom [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
  - Listom na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
  - Telefonicky na +420 221 860 860.
- 14.2 So sťažnosťou sa môžete obrátiť aj na Českú národnú banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: +420 224 411 111.
- 14.3 Pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov sa môžete obrátiť na:
  - Kanceláriu ombudsmana Českej asociácie poisťovní z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz),
  - Českú obchodnú inšpekciu, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, e-mail: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 15. Čo je marketingový súhlas

- 15.1 Uzatvorením poistnej zmluvy súhlasíte so spracovaním všetkých poskytnutých osobných údajov na posielanie našich obchodných oznámení a ponúk.
- 15.2 Ak s posielaním nesúhlasíte, oznámte nám to e-mailom alebo listom.

## 16. Ako upravujeme poistné podmienky

- 16.1 Máme možnosť jednostranne meniť poistné podmienky už uzatvorených poistných zmlúv.
- 16.2 Aby zmena platila, musíme vám ju oznámiť a umožniť vám vyjadriť sa k nej v lehote 30 dní.
- 16.3 Ak sa v tejto lehote nevyjadrite, budeme to považovať za váš súhlas so zmenou.
- 16.4 Keď nám e-mailom alebo listom pošlete svoj nesúhlas, máte tiež možnosť poistnú zmluvu vypovedať. Vaša zmluva teda zanikne dňom doručenia výpovede.
- 16.5 Ak so zmenou nebudete súhlasiť, môžeme vám poistnú zmluvu vypovedať po 30 dňoch od účinnosti zmeny.



## Aké športy poistujeme

Či vaše poistenie obsahuje aj zimné či rizikové športovanie, zistíte v tabuľke limitov poistného plnenia v úvode týchto poistných podmienok. Vždy sa však vzťahuje na bežné športy uvedené nižšie.

Posúdenie rizikovosti jednotlivých športov na účely vášho poistenia je na nás. Ozvite sa nám, radi vám poskytneme informácie, do ktorej kategórie váš šport zaradujeme.

### Čo považujeme za bežné športy

Vaše cestovné poistenie sa vždy vzťahuje na bežné rekreačné a plážové športy a pobyt či pohyb v nadmorskej výške do 3 500 m n. m.

- aerobik, akvaerobik,
- badminton,
- basketbal,
- beh (cestný, cezpoľný),
- cykloturistika a MTB (okrem zjazdu),
- štvorkolky v teréne – rekreačne v rámci rezortu,
- florbal,
- futbal,
- golf,
- in-line korčuľovanie,
- jachting do vzdialenosti 3 km od pevniny,
- jazda na koni alebo ťave – rekreačne v rámci rezortu,
- jazda na letnej bobovej dráhe,
- kajak, kanoe – stupne náročnosti WW1 a WW2,
- minigolf,
- nohejbal,
- plávanie vrátane otužileckého,
- rybolov (aj z člna),
- rafting stupňov náročnosti WW1 a WW2,
- squash,
- stolný tenis,
- šnorchlovanie,
- tenis,
- turistika alebo trekking do stupňa náročnosti UIAA1 bez použitia horolezeckých pomôcok,
- via ferrata stupňov náročnosti A a B,
- vodné športy – rekreačne v rámci rezortu – vodné lyžovanie, jazda na skútri alebo banáne, parasailing,
- volejbal,
- windsurfing, surfing
- a ďalšie športy s porovnateľnou rizikovosťou.

### Čo zaradujeme medzi zimné športy

Do základného poistenia alebo jeho rozšírenia môžu byť zahrnuté aj zimné športy na vyznačených trasách a miestach, ktoré sú na to určené, do 3 500 m n. m. Medzi zimné športy zaradujeme najmä:

- beh na lyžiach,
- bobovanie,
- lyžovanie,
- monoski,
- sánkovanie,
- skiboby,
- snoubording,
- snowbungeekayaking,
- snowtrampoline,
- snowtubing
- a ďalšie športy s porovnateľnou rizikovosťou.

### Aké športy zaradujeme medzi rizikové

Do základného poistenia alebo jeho rozšírenia môžu byť zahrnuté aj rizikové športy alebo akýkoľvek pobyt či pohyb v nadmorskej výške do 5 000 m n. m.

Za rizikovú považujeme aj vašu jednorazovú účasť na športovej súťaži, ktorú organizuje škola, telovýchovná alebo iná záujmová organizácia.

Do kategórie rizikových športov zaradujeme najmä:

- akrobatický tanec,
- bungee jumping,
- canyoning,
- cyklokros,
- jachting od 3 km do 30 km od pevniny,
- jazdecké športy s výnimkou dostihov,
- kajak, kanoe – stupne náročnosti WW3,
- lietanie balónom,
- lyžovanie a snoubording mimo vyznačenej trasy a miesta na to určeného,
- motorové športy na snehu, ľade alebo vode – rekreačne,
- paraglajding,
- potápanie so samostatným dýchacím prístrojom do hĺbky 40 m,
- powerkiting,
- rafting stupňa náročnosti WW3,
- zjazd náročných terénov na bicykli,
- skialpinizmus (na lyžiach aj splitborde),
- športové boby a sane v koridoroch,
- tandemový zoskok s padákom,
- turistika alebo trekking (horolezectvo) do stupňa náročnosti UIAA3 s použitím zodpovedajúcich pomôcok,
- via ferrata náročnosti C
- a ďalšie športy s porovnateľnou rizikovosťou.

### Ktoré športy poistíme len individuálne

Do tejto skupiny patrí akákoľvek profesionálna športová činnosť a účasť na športových súťažiach vr. tréningu na ne.

Zároveň sem môžu patriť aj neprofesionálne súťaže organizované s cieľom dosiahnuť zvláštne športové výsledky.

Ďalej sem zaradujeme akýkoľvek pobyt alebo pohyb v nadmorskej výške nad 5 000 m n. m. a extrémne športy neuvedené vyššie, napr.:

- bojové umenia a športy,
- freediving,
- heliskiing,
- kajak, kanoe stupňov náročnosti nad WW3,
- letecké športy (závesné lietanie, plachtenie, akrobacia),
- rafting stupňov náročnosti nad WW3,
- via ferrata náročnosti D a E,
- preteky motorových vozidiel alebo tréning na ne.

Pri športe používajte funkčné ochranné pomôcky, dodržiavajte bezpečnostné opatrenia a zaistite si oprávnenia, ktoré sú na niektoré činnosti potrebné. Inak vám môžeme poistné plnenie primerane znížiť.

Tento prehľad je neoddeliteľnou súčasťou poistných podmienok.

## Na čo sa poistenie nevzťahuje

(všeobecné výluky)

Aby bolo jasné, na čo vaše poistenie slúži, uvádzame tu prípady, na ktoré sa vaše poistenie vzťahovať nebude. Tým myslíme hlavne situácie, keď škoda nastane následkom:

1. vášho úmyselného konania alebo konania iných osôb, ktoré na to navediete,
2. vašej hrubej nedbalosti, čo však neplatí pre poistenie zodpovednosti alebo právnej ochrany,
3. požitia alebo požívania alkoholu, omamných alebo psychotropných látok,
4. duševnej poruchy alebo psychického ochorenia vrátane depresie,
5. vášho ochorenia na AIDS,
6. neodvratiteľnej udalosti, ktorej nemožno zabrániť ani vynaložením maximálneho úsilia (napr. pandémie, štrajky a iné druhy zastavenia práce),
7. úniku jadrovej energie alebo žiarenia z rádioaktívneho paliva alebo odpadov, účinku jadrových, chemických alebo biologických zbraní,
8. vojny, občianskych nepokojov, vyhlásenej alebo nevyhlásenej vojenskej akcie, občianskej vojny, invázie, povstania, revolúcie, vzbury, vojenského prevratu alebo násilného prevzatia moci,
9. cesty do oblasti, ktorú sme označili ako vojnovú, alebo kam MZV neodporučilo cestovať,
10. prepravy materiálu spojeného s vojnou do oblasti, ktorú sme označili za vojnovú, alebo kam MZV neodporučilo cestovať,
11. terorizmu a akýchkoľvek iných aktov násillia, na ktorých ste sa podieľali,
12. vašej účasti na výpravách na miesta s extrémnymi klimatickými alebo prírodnými podmienkami a na expedíciách (napr. polárne výpravy, výpravy do púští, prieskum jaskýň a pod.),
13. organizácie akýchkoľvek mimoriadnych akcií na záchranu vášho života alebo vášho vyhľadania na odľahlých miestach alebo v prostredí extrémnych podmienok (napr. v povstaleckých oblastiach, horách, hlbokých lesných porastoch, na šírom mori, na riedko osídlených miestach),
14. vašej účasti na pretekoch motorových vozidiel alebo tréningu na ne,
15. lietania v lietadla alebo helikoptére s výnimkou letu v registrovanom osobnom lietadle alebo helikoptére ako cestujúci,
16. inej športovej činnosti, než pre ktorú máte dojednané poistenie,
17. profesionálnej športovej činnosti akéhokoľvek druhu vrátane tréningu.

Nie sme povinní vyplatiť poistné plnenie ani vtedy, keď:

18. škoda vznikne až ako následok škody pôvodnej,
19. vám náklady na ubytovanie a spätočnú cestu vopred neschválila asistenčná služba,
20. bola škoda spôsobená v dôsledku vášho konania alebo konania vášho spolucestujúceho,
21. existuje subjekt, ktorý je primárne povinný vzniknutú škodu nahradiť,
22. nesplníte vlastnou vinou podmienky na vstup/výjazd do/z cieľovej destinácie alebo podmienky destinácie, v ktorej prestúpíte na nadväzujúci dopravný spoj,
23. nastal plošný zásah štátnej moci alebo verejnej správy,
24. došlo k plošne nariadenej karanténe (vo vašom kraji, obci či ulici a pod.),
25. ak zotrivate dlhšie než 14 dní v oblasti, ktorú sme počas vášho pobytu označili za vojnovú alebo do ktorej neodporučilo MZV cestovať.

Ďalšie prípadné obmedzenia platnosti vášho poistenia nájdete vždy pri jednotlivých druhoch poistenia.

## Ako spracovávame osobné údaje GDPR

Dovoľte, aby sme Vás informovali o ochrane Vašich osobných údajov, najmä v súvislosti s poistením, ktoré ste uzavreli. Ochrana Vašho súkromia a Vašich údajov je pre nás úplne zásadná, a preto dbáme na bezpečnosť svojich interných systémov, ale aj na výber svojich partnerov. Zároveň rešpektujeme štandardy vydané Českou asociáciou poisťovní, ktorej členmi sme.

### Kto je prevádzkovateľom Vašich osobných údajov

Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je ERV Evropská pojišťovna, a. s. so sídlom na adrese: Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8-Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a sme zapísaní v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka 1969.

Obrátiť sa na nás môžete spôsobom, ktorý Vám najviac vyhovuje:

- e-mailom na klient@ERVpojistovna.cz,
- prostredníctvom www.ERVpojistovna.cz,
- listom na adresu Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8-Karlín, Česká republika,
- telefonicky na +420 221 860 860.

### Kde a ako sa môžete pýtať

Máme svoju zodpovednú osobu (Data Protection Officer; DPO), na ktorú sa môžete obrátiť s akoukoľvek otázkou v súvislosti so spracovaním Vašich osobných údajov alebo so sťažnosťou.

Skontaktovať sa s ňou môžete:

- e-mailom na dpo@ERVpojistovna.cz,
- prostredníctvom online formulára na webe www.ERVpojistovna.cz,
- listom na adresu nášho sídla.

S otázkou, podnetom alebo so sťažnosťou sa môžete obrátiť aj na **Úrad na ochranu osobných údajov**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7-Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: posta@uouu.cz, www.uouu.cz.

### Aké osobné údaje spracovávame

Na účel uzavretia zmluvy a likvidácie poistnej udalosti môžeme spracovávať Vaše osobné údaje, napríklad meno, priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, adresu bydliska, telefónne číslo, e-mailovú adresu. Ide o nevyhnutné identifikačné a kontaktné údaje.

Pri škode na zdraví môžeme spracovávať aj údaje týkajúce sa Vášho zdravotného stavu.

Keď budú Vaše údaje o zdravotnom stave nevyhnutné na zhodnotenie poistného rizika a jeho upísania, budeme ich spracovávať výhradne na základe Vášho výslovného súhlasu.

Kedykoľvek navštívite naše webové stránky, zaznamenávajú sa z bezpečnostných dôvodov na náš server všetky identifikačné údaje (IP adresa) a ďalšie informácie (dátum, čas, zobrazené stránky). Nepoužívame Java Applets ani Active X Controls.

Naše stránky používajú súbory cookie, ktoré Vám môžu uľahčiť ďalšie používanie našich internetových služieb. Tieto údaje používame výlučne na štatistické účely a zaručujeme Vašu úplnú anonymitu. Ak chcete súbory cookie zablokovať, vyberte vo svojom internetovom prehliadači príslušnú voľbu (najčastejšie v záložke Nastavenie - > Súkromie). Po tomto blokovaní nebudete môcť využívať niektoré funkcie našich stránok.

Keď nám prostredníctvom našich stránok pošlete e-mail obsahujúci údaje, ako napríklad meno alebo e-mailová adresa, použijeme ich iba nato, aby sme Vám poslali Vami vyžiadané informácie. Keď je prístup na niektoré stránky www.ERVpojistovna.cz podmienený Vaším poskytnutím osobných údajov, pracujeme s nimi len pri plnení svojich povinností a nepoužívame ich na iné účely.

S cieľom skvalitňovať služby nahrávame s Vaším predchádzajúcim súhlasom telefonické hovory na našej klientskej linke. Ak nebudete s nahrávaním hovoru súhlasiť, môžete využiť iné komunikačné kanály, napríklad e-mail alebo čít.

## Aké sú účely spracovania osobných údajov

Vaše osobné údaje potrebujeme nato, aby sme mohli zhodnotiť poistné riziko a uzavrieť poistnú zmluvu, na správu poistnej zmluvy a súvisiacej evidencie, posielanie poistiek, prípadne preskúmanie poistnej udalosti alebo poskytnutie poistného plnenia. Každá komunikácia s nami sa monitoruje a archivuje, a to vrátane klientskych hovorov. Uzavretie poistnej zmluvy, správa poistnej zmluvy ani likvidácia poistnej udalosti nie sú možné bez spracovania osobných údajov. Vaše osobné údaje ďalej môžeme spracovávať napríklad na splnenie regulačných požiadaviek, poistné štatistiky alebo vývoj nových taríf.

Ide teda o spracovanie osobných údajov vyplývajúce najmä zo zákona č. 277/2009 Z. z. o poisťovníctve a zo zákona č. 89/2012 Z. z. Občiansky zákonník. Spracovania osobných údajov na účely priameho marketingu sú podľa GDPR podradené nášmu oprávnenému záujmu.

Naším oprávneným záujmom je aj spracovanie Vašich osobných údajov na zaistenie IT operácií a ich bezpečnosti aj na prevenciu a vyšetrovanie, najmä pokiaľ ide o podozrenie z poistného podvodu.

## Ako ukladáme osobné údaje

Poistné zmluvy s Vašimi osobnými údajmi ukladáme na servery nášho interného systému a na žiadosť Vám z neho môžeme poskytnúť výpisy.

Pri uzatváraní poistenia elektronickou formou sa zmluva uzatvára v jednotlivých krokoch stanovených technickým riešením online systému. Pri zadávaní údajov o poistení Vám systém umožňuje identifikáciu a opravu prípadných chýb.

## Keď odmietnete poskytnúť osobné údaje

Keď odmietnete poskytnúť osobné údaje, nemôžeme, bohužiaľ, uzavrieť poistnú zmluvu, resp. zlikvidovať Vašu poistnú udalosť.

## Ako dlho spracúvame osobné údaje

Sme oprávnení uchovávať Vaše osobné údaje počas trvania poistnej zmluvy alebo povinností z nej vyplývajúcich, najdlhšie však 16 rokov, potom sa Vaše osobné údaje zlikvidujú. Po uplynutí bežnej premieľacej lehoty podľa Občianskeho zákonníka, teda po 4 rokoch, sa Vaše osobné údaje v rámci nášho IT systému pseudonymizujú a takto sa uchovávajú až po samotnú likvidáciu.

Osobné údaje sa uchovávajú aj na základe zákonných archivačných povinností, najmä podľa daňových a účtovných predpisov.

## Komu sprístupňujeme Vaše osobné údaje

Vaše osobné údaje máme právo sprístupniť tretej strane úplne výnimočne, a to výhradne pri vyšetrovaní Vašej poistnej udalosti alebo správe Vašej poistnej zmluvy.

K Vaším osobným údajom máme prístup my, naši zamestnanci alebo zmluvní sprostredkovatelia, najmä poskytovatelia IT služieb, asistenčná spoločnosť, zaisťovatelia či poisťovací sprostredkovatelia.

V prípade záujmu nájdete na našich webových stránkach úplný súpis zmluvných spracovateľov vrátane opisu ich činností.

## Čo je automatizované rozhodovanie

Automatizované rozhodovanie/profilovanie nastáva najmä pri dojednaní poistnej zmluvy prostredníctvom nášho online systému, ktorý Vám má spríjemniť a urýchliť výber a nákup najvhodnejšieho poistenia.

Všetky automatizované rozhodnutia sú založené na nami vopred určených pravidlách, najmä na základe poistno-matematických výpočtov.

## Aké sú Vaše práva

Na požiadanie sme povinní Vás informovať o spracovaní Vašich osobných údajov alebo ich opraviť.

Ak sa domnievate, že spracovávame Vaše údaje v rozpore s ochranou Vášho súkromia alebo so zákonom, musíme tento stav odstrániť alebo vysvetliť. Keď Vašej žiadosti nevyhovíme, môžete sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov.

Keď sa Vaše osobné údaje spracúvajú prostredníctvom automatizovaného rozhodovania a Vy zistíte, že ide o spracovanie, ktoré je v rozpore s ochranou Vášho súkromného a osobného života alebo je v rozpore s právnymi predpismi, máte právo podať námietku.

Ďalej máte právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“), právo na obmedzenie spracovania a právo na prenosnosť údajov.

Keď sa osobné údaje spracúvajú na základe Vami udeleného súhlasu, môžete ho kedykoľvek odvolať.

## Na našich webových stránkach v časti venovanej ochrane osobných údajov nájdete:

- túto informáciu,
- prehľad všetkých kontaktných údajov,
- odkaz na online formulár, ktorý môžete využiť na napísanie otázky alebo podnetu,
- ďalšie aktuálne informácie vzťahujúce sa na túto problematiku.

<https://www.ervpojistovna.cz/cs/informace-o-webu>



Již po 16. v řadě byla ERV Evropská vyhodnocena odborníky z oblasti cestovního ruchu jako pojišťovna s nejlepším cestovním pojištěním.



Již dvanáctkrát jsme získali od Asociace českých pojišťovacích makléřů ocenění Pojišťovna roku.



Pomáháme nejen na Vašich cestách.  
Podporujeme Linku bezpečí.

**ERV Evropská pojišťovna, a. s.**

Křížkova 237/36a  
186 00 Praha 8  
tel.: 221 860 860  
klient@ERVpojistovna.cz  
www.ERVpojistovna.cz