

# Cestovní pojištění k zájezdu Pro Vaši dovolenou s cestovní kanceláří

Předsměrná informace, pojistné podmínky



Připojištění C19+  
pro případ COVID-19  
vč. osobní karantény



## Co v tomto materiálu najdete

Děkujeme, že jste se při výběru svého pojištění rozhodl/a právě pro nás. Věříme, že Vás přesvědčíme o správnosti Vaší volby.

<b>Tabulka limitů pojistného plnění .....</b>	<b>3</b>	<b>Co obsahují jednotlivé druhy pojištění.....</b>	<b>9</b>
<b>Dřív než si koupíte pojištění.....</b>	<b>4</b>	A. Léčebné výlohy .....	9
Co je cestovní pojištění k zahraničnímu zájezdu.....	4	B. Asistenční služby .....	9
Co je cestovní pojištění k tuzemskému zájezdu.....	4	C. Opatrovník.....	10
Jak funguje pojištění storna .....	4	D. Úraz.....	10
Na co se pojištění nevztahuje (výluky) .....	4	E. Osobní věci .....	10
Jak pojištění platí v rizikových oblastech.....	4	F. Zpoždění zavazadel .....	11
Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá.....	4	G. Odpovědnost za škodu.....	11
Jak se pojištění váže na jiné produkty.....	4	H. Odjezd .....	12
Jak cestovní pojištění zaniká .....	4	I. Storno.....	12
Kde a jak si můžete stěžovat.....	5	J. Narušení cesty.....	13
Kdo jsme a co děláme .....	5	K. Cesty autem.....	14
Čím se řídíme .....	5	L. Zimní sporty.....	14
Nezapomeňte před cestou.....	5	M. Rizikové sporty .....	14
Pohlídejte si během cesty.....	5	S. Nouzové situace.....	14
Využijte naši asistenční službu.....	5	<b>Jaká jsou obecná pravidla pojištění.....</b>	<b>15</b>
Co byste měli dělat při škodě .....	6	<b>Jaké sporty pojišťujeme .....</b>	<b>17</b>
Usnadněte si nahlášení škodní události.....	6	<b>Na co se pojištění nevztahuje.....</b>	<b>18</b>
<b>Na co se nás nejčastěji ptáte .....</b>	<b>7</b>	<b>Jak zpracováváme osobní údaje .....</b>	<b>18</b>
<b>Jaké pojmy používáme .....</b>	<b>8</b>		

## Cestovní pojištění k zájezdu

### Tabulka limitů pojistného plnění

Co Vám uhradíme (limity v Kč)		Varianta	ERV Evropa	ERV Svět
		Cíl cesty	Evropa	Celý svět
A	Léčebné výlohy	1 Léčebné výlohy	10 000 000	12 000 000
		2 Zubní ošetření	24 000	24 000
		3 Fyzioterapie	120 000	120 000
		6 Léčebné výlohy COVID-19 	✓	✓
B	Asistenční služby	1 Aktivní asistence	neomezeně	neomezeně
		2 Převoz, přeložení a repatriace	1 000 000	1 000 000
		3 Převoz tělesných ostatků	1 000 000	1 000 000
		4 Náklady na pohřeb	150 000	150 000
C	Opatrovník	1 Doprovázející, přivolaný	150 000	150 000
D	Úraz	1 Trvalé následky úrazu	400 000	400 000
		2 Úmrtí následkem úrazu	200 000	200 000
E	Osobní věci	1 Škoda na osobních věcech	30 000 <sup>1)</sup>	80 000 <sup>1)</sup>
F	Zpoždění zavazadel	1 Nákup nezbytných věcí		10 000 <sup>2)</sup>
G	Odpovědnost za škodu	1 Škoda na zdraví	4 000 000	6 000 000
		2 Škoda na majetku	2 000 000	4 000 000
		3 Právní zastoupení	200 000	200 000
H	Odjezd	1 Zmeškání	5 000	5 000
		2 Zpoždění	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	Narušení cesty	2 Přerušení	50 000	50 000
		3 Nevyužitá dovolená	15 000 <sup>5)</sup>	15 000 <sup>5)</sup>
K	Cesty autem	3 Spoluúčast při nehodě pronajatého vozidla		15 000
M	Rizikové sporty	1 Rozšíření na rizikové sporty	volitelně	volitelně
S	Nouzové situace 	Připojištění C19 a C19+	volitelně	volitelně

### Možnosti rozšíření

Co Vám uhradíme (limity v Kč)		Varianta připojištění	C19	C19+	C19	C19+
		Cíl cesty	Evropa		Svět	
S	Nouzové situace 	2 Stornopoplatky COVID-19	✓ <sup>6)</sup>	✓ <sup>6)</sup>	✓ <sup>6)</sup>	✓ <sup>6)</sup>
		2 Stornopoplatky COVID-19 vč. osobní karantény		✓ <sup>6)</sup>		✓ <sup>6)</sup>
		3 Ubytování za nouzové situace	7 500 <sup>6)</sup>	7 500 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>
		4 Náhradní zpáteční cesta	7 500 <sup>6)</sup>	7 500 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>	15 000 <sup>6)</sup>

#### Vysvětlivky:

- 1) spoluúčast 500 Kč
- 2) 5 000 Kč za každých 12 hodin
- 3) 1 000 Kč za každých 6 hodin
- 4) spoluúčast 20 %, 10 % u úmrtí, hospitalizace či first minute zájezdů
- 5) 1 000 Kč za den
- 6) spoluúčast 20 %, limity stornopoplatků dle varianty zvoleného cestovního pojištění

U pojištění storna poskytneme za všechny pojistné události Vám a členům Vašim rodiny dohromady nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

Pokud cena zájezdu přesáhne 80 000 Kč na osobu či 160 000 Kč na rodinu, obraťte se na svého prodejce.

**Evropa:** všechny země v Evropě (vč. celého Ruska a Zakavkazska), Kanárské ostrovy, Madeira, Azory a státy na pobřeží Středozemního moře

Tabulka s limity pojistného plnění je nedílnou součástí pojistných podmínek.

## Dřív než si koupíte pojištění (předmluvní informace)

Před sjednáním pojištění se vždy zamyslete nad charakterem své cesty a všemi aktivitami, kterým se plánujete věnovat. Ujistěte se, že Vámi vybraná produktová varianta a její rozšíření tyto činnosti obsahuje.

Když sjednáváte pojištění pro někoho jiného než své nejbližší příbuzné, vyžádejte si jeho souhlas a seznamte ho s pojistnými podmínkami.

### Co je cestovní pojištění k zájezdu

Cestovní pojištění k zájezdu cestovní kanceláře Vám poskytne pojistnou ochranu při jednotlivé cestě z České republiky do zahraničí. Vaše cesta smí trvat až 24 dní.

Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním (nikdy však na obavy z cestování), které jsou blíže popsány v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.

Cestovní pojištění si můžete sjednat v několika variantách podle úrovně pojistné ochrany. Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření jsou u každé varianty rozdílné a jsou vždy barevně vyznačeny v tabulce limitů pojistného plnění. Každá varianta obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh vč. onemocnění COVID-19, asistenční služby, opatrovníka, trvalé následky úrazu, pojištění osobních věcí a odpovědnosti, zmeškání odjezdu, pojištění storna a narušení cesty.

Rozšíření o pojištění Nouzových situací se vztahuje na situace, kdy z důvodu COVID-19 budete nuceni svou cestu zrušit z důvodů onemocnění COVID-19 nebo pro nesplnění zdravotních podmínek pro vycestování (kontrola na letišti, nástup do dopravního prostředku, překročení státní hranice, apod.), nebo prodloužit. Varianta C19+ se vztahuje i na osobní preventivní karanténu cestujícího (kvůli kontaktu s nakaženým).

### Co je cestovní pojištění k tuzemským zájezdům

Cestovní pojištění k tuzemským zájezdům Vám poskytne ochranu při jednotlivé cestě v rámci České republiky. Pojištění obsahuje minimálně pojištění trvalých následků úrazu, osobních věcí, odpovědnosti a pojištění storna.

### Jak funguje pojištění storna

Pojištění storna je určeno pro případ, že budete muset letenku, ubytování nebo zájezd náhle zrušit.

Pojištění storna vzniká uhrazením poslední splátky zájezdu a trvá do okamžiku, kdy překročíte hranice vlasti nebo prokazatelně nastoupíte na cestu.

Pokud dojde ke zrušení zájezdu do země, jejíž bezpečnostní, zdravotní, politické či klimatické situace může vyvolávat obavy z cestování, může být pojistné plnění sníženo o polovinu.

Pro určení rozsahu pojistné ochrany v rámci rodiny je stanoven zvláštní termín nejbližší příbuzný, jehož definici najdete ve výkladu pojmů.

Pojistné podmínky mohou obsahovat více sekcí, než pro které máte pojištění sjednáno. Rozhodující je vždy sjednaný produkt, jehož přesný rozsah naleznete v tabulce limitů pojistného plnění, který tvoří nedílnou součást pojistných podmínek.

V tabulce limitů pojistného plnění také naleznete, kdy a v jaké výši se podílíte na každé vyplacené škodě (spoluúčast).

### Na co se pojištění nevztahuje (výluky)

Pojištění se nevztahuje na události, které způsobíte úmyslně, které jsou v rozporu se zákonem, v důsledku chronického onemocnění, plošným zásahem státní moci nebo veřejné správy, a také na události výslovně uvedené ve výlukách.

Seznam výluk z pojištění naleznete na straně 18 pojistných podmínek pod názvem „Na co se pojištění nevztahuje“ a dále u podrobného popisu každého druhu pojištění. Všechny výluky jsou barevně odlišeny. Seznamte se s nimi prosím ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

Věnujte pozornost také svým povinnostem popsaným v pojistných podmínkách. Díky jejich dodržování budete moci pojištění využít naplno a my nebude muset krátit či odmítat Vaše pojistné plnění.

### Jak pojištění platí v rizikových oblastech

Před sjednáním pojištění a zahájením cesty se, prosíme, seznamte s naším aktuálním stanoviskem k situaci v zahraničí, které je dostupné na našich webových stránkách. Zároveň pozorně sledujte veškerá doporučení Ministerstva zahraničních věcí (MZV) ČR (či jiných orgánů státní správy) vztahující se k cestování a jeho případným restrikcím. Platnost Vašeho pojištění tak může být omezena na základě těchto informací aktuálních bezprostředně před dnem Vašeho odjezdu.

Pojištění přestává platit, setrváte-li déle než 14 dní v oblasti, kterou jsme během Vašeho pobytu označili za válečnou nebo MZV do ní nedoporučilo cestovat.

### Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá

Cenu pojištění (pojistné) stanovujeme na celou dobu trvání pojištění (jednorázové pojistné). Její výše závisí na rozsahu a délce zvoleného pojištění, zeměpisné oblasti, účelu cesty a počtu i věku osob. Cena je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce) a platí se jednorázově. Pojistné hradíte spolu se zálohou či celou cenou zájezdu. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, které musí být uhrazeno před nastoupením cesty.

Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

Pojistné nepodléhá dani z přidané hodnoty a pojistné plnění nepodléhá dani z příjmu.

Pojistná smlouva se uzavírá před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat. Cestovní pojištění začíná a končí okamžikem překročení hranice České republiky (zahraniční cesty) či prokazatelným nástupem či ukončením cesty (zahraniční a tuzemské cesty).

Pojištění storna vzniká uhrazením poslední splátky zájezdu a trvá do okamžiku, kdy překročíte hranice vlasti nebo prokazatelně nastoupíte na cestu.

### Jak se pojištění váže na jiné produkty

Pojištění nabízíme za stejných podmínek samostatně nebo jako doplněk k jinému produktu či službě (zájezd, letenka, jízdní kolo apod.). Produkt či službu si ale vždy můžete koupit i bez pojištění.

### Jak cestovní pojištění zaniká

Pojištění obvykle končí uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

Ukončit pojištění jde i dalšími způsoby:

- Dohodou mezi Vámi a námi.
- Odstoupením od smlouvy, pokud Vy nebo my uvedeme nepravdivé informace.
- Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání pojištění na dálku, pokud je pojištění na dobu delší než jeden měsíc.
- Výpovědí zaslanou do 2 měsíců od sjednání. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.
- Výpovědí zaslanou do 3 měsíců od oznámení pojistné události. Pojištění ukončíme do 30 dní od přijetí výpovědi.
- Výpovědí, kterou zašlete do 2 měsíců od zjištění, že jsme porušili zásady rovného zacházení. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

## Kde a jak si můžete stěžovat

Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz).
- Přes [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
- Telefonicky na +420 221 860 860.

Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, tel.: +420 224 411 111.

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz),
- Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## Kdo jsme a co děláme

Jsme pojišťovna, ale cestovní. Máme to jinak, protože cestováním žijeme. Už více než 100 let.

Zabýváme se pojišťovací činností v neživotním pojištění. Jak nám to jde, zjistíte na [www.ERVpojistovna.cz/cs/povinne-informace](http://www.ERVpojistovna.cz/cs/povinne-informace).

Najdete nás na adrese ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Náš web naleznete na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz), zavolat nám můžete na +420 221 860 860 a e-mail nám kdykoli pošlete na [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz).

Ať už si vyberete jakoukoli formu komunikace, budeme s Vámi mluvit česky.

## Čím se řídíme

Dohled nad námi drží Česká národní banka. Vztahuje se na nás právní řád České republiky a případné spory rozhodují soudy České republiky.

Pojistná smlouva, upravující vztah mezi Vámi a námi, se řídí zejména občanským zákoníkem a pojistnými podmínkami.

Dodržujeme také Kodex etiky České asociace pojišťoven, Etický kodex finančního trhu ([www.cap.cz](http://www.cap.cz)) a interní pravidla skupiny ERV.

## Nezapomeňte před cestou

- Vždy se seznámte se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Před sjednáním pojištění a zahájením cesty se, prosíme, seznámte s naším aktuálním stanoviskem k situaci v zahraničí, které je dostupné na našich webových stránkách. Zároveň pozorně sledujte veškerá doporučení MZV (či jiných orgánů státní správy) vztahující se k cestování a jeho případným restrikcím.
- Ověřte si bezpečnostní rizika v dané zemi v mobilní aplikaci ERV travel & care nebo na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Když cestujete do exotických zemí, zjistěte si, zda nepotřebujete očkování proti některým nemocem.
- Před delší cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si včas vyřídte víza na příslušném konzulátu.
- Zkontrolujte si platnost pasu (min. 6 měsíců), uložte si ho do trezoru dokumentů v naší mobilní aplikaci nebo si pořiďte jeho fotokopie.
- Při cestování automobilem si ověřte, zda Váš řidičský průkaz platí v navštívené zemi. Připravte se na odlišná pravidla silničního provozu.
- Doporučujeme Vám registrovat se do systému DROZD na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz), což je dobrovolný registr občanů ČR při cestách do zahraničí.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte i dovnitř zavazadla.
- Když cestujete letecky, použijte pevná, dobře uzamykatelná zavazadla a výrazně je odlište.

## Pohlídejte si během cesty

- Cenné a křehké věci (fotoaparáty, kamery, notebooky, šperky, peníze, brýle, léky) si při letecké přepravě vezměte s sebou do kabiny.
- Při delším letu si do příručního zavazadla sbalte i základní potřeby na jeden den.
- Při převzetí zavazadla od přepravce ho důkladně zkontrolujte a jakékoli poškození reklamujte ještě na letišti u přepážky „Baggage Claim“.
- Při cestě autem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Nikdy neponechávejte jakékoli věci v kabině vozu, byť přikryté.
- Nikdy neodevzdávejte v zahraničí svůj cestovní pas, ať jste k tomu z jakýchkoli důvodů vyzýváni. V krajním případě nechte přivolat policii.
- V exotických zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a při sprchování vodu nepolykejte, zabráníte tím žaludečním a střevním problémům a nákaze parazity.
- V ubytovacím zařízení ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky a doklady do trezoru v ubytovacím zařízení.

## Využijte naši asistenční službu

Aktivní asistenci pro Vás zajišťuje 24 hod. denně, 365 dní v roce v českém jazyce naše asistenční služba Euro-Center. Kontaktovat ji můžete jednoduše přes úvodní stránku mobilní aplikace Moje Evropská nebo zavoláním na tel.: **+420 221 860 606**.



### Na asistenční službu se obraťte v jakékoli tísňové situaci vyžadující pomoc, např.:

- Když potřebujete lékaře,
- přesáhnou-li Vaše výlohy na ošetření 150 €,
- nelze-li zaplatit ošetření v hotovosti,
- v případě hospitalizace nebo lékařského převozu,
- při nehodě,
- před předčasným návratem do vlasti,
- při úmrtí spolucestujícího,
- při ztrátě či odcizení zavazadel nebo cestovních dokladů,
- v souvislosti s Vaší odpovědností za škodu,
- při zajištění ubytování a náhradní dopravě.

### S čím Vám naše asistence pomůže?

- Poradí, jak postupovat při pojistné události,
- zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,
- poskytnutím platební záruky Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,
- s využitím českého asistenčního lékaře sleduje Váš zdravotní stav,
- zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,
- zorganizuje převoz zpět do vlasti či repatriaci ostatků,
- zprostředkuje kontakt s rodinou ve vlasti,
- potvrdí úhradu škody způsobené třetí osobě,
- pomůže zajistit právního zástupce při způsobení škody.

### Na co se Vás asistence zeptá?

- Vaše jméno a datum narození,
- co se stalo, případně jaké máte zdravotní problémy,
- číslo pojistky,
- místo a délka pobytu v zahraničí,
- kontaktní telefonní číslo.

**V jakékoli život ohrožující situaci kontaktujte místní záchranou službu!**

## Co byste měli dělat při škodě

### Při nutnosti zrušení cesty

- Neprodleně nás kontaktujte, když budete mít pocit, že musíte z vážných důvodů zrušit svou cestu.
- Nechte si cestovní kanceláři/poskytovatelem služeb vystavit storno fakturu za zakoupený zájezd/službu.
- Nahlaste škodní událost pokud možno ještě před plánovaným začátkem cesty.

### Při onemocnění nebo úrazu

- Při zdravotních potížích kontaktujte naši asistenční službu ještě před vyhledáním lékaře.
- Při hospitalizaci co nejdříve informujte asistenční službu.
- Náklady spojené s ambulantním ošetřením zaplatíte v hotovosti a účty pečlivě uschovejte, abychom Vám je mohli po návratu proplatit.
- Nejste-li schopni uhradit účty v hotovosti, obraťte se na asistenční službu.
- Při potřebě lékařského převozu předem informujte asistenční službu.

- Neplatíte žádné účty zaslané na Vaši adresu a ihned nám je předejte.
- Dojde-li k úrazu při autonehodě, předejte nám veškeré doklady vyšetřujících orgánů.

### Při škodě na zavazadlech

- Krádež zavazadel neprodleně ohlaste místní policii. Následně informujte naši asistenční službu, abychom Vám mohli pomoci.
- Vyžádejte si policejní protokol obsahující mj. seznam odcizených věcí a dobu a místo odcizení.
- Při vykradení vozidla si nechte policií potvrdit, jak bylo vozidlo zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí.
- Dojde-li ke škodě na zavazadlech během přepravy, vyžádejte si od dopravce protokol PIR (letecká doprava) či jiné věrohodné potvrzení.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.
- Dojde-li k poškození či krádeži v hotelu, vyžádejte si od provozovatele písemné potvrzení.
- Při hlášení škody vždy přiložte originály účtů za věci, za něž požadujete náhradu.

### Při odpovědnosti za škodu

- Svou odpovědnost za škodu bez našeho souhlasu neuznávejte a okamžitě informujte asistenční službu.
- Vzniklou škodu poškozenému neplatíte ani částečně.
- Nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nerozumíte.
- Poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na nás.
- Snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

### Při nouzové situaci

- Neprodleně kontaktujte asistenci v nouzové situaci v zahraničí související s COVID-19 (náhradní ubytování a zpáteční cesta).
- Vyžádejte si potvrzení o Vašem umístění do karantény.

## Usonadněte si nahlášení škodní události

Abychom mohli jakoukoli škodu vyřídit, vždy od Vás budeme potřebovat pečlivě vyplněné hlášení škody. Nejjednodušší je nahlášení škody on-line na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz). Tato služba umožňuje vyřízení pojistné události do 7 pracovních dní. Pro hladký průběh vyplňte důkladně všechny kolonky on-line hlášení škody, přiložte naskenované originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody. Originály dokladů si uschovejte pro případné ověření. Hlášení škody si také můžete vytisknout a poslat poštou.

Pro bezproblémové nahlášení škodní události si připravte následující dokumenty, např.:

- pojistnou smlouvu,
- lékařskou zprávu,
- účtenky,
- účty za lékařské ošetření a nákup léků,
- potvrzení o vzniku škody vydané dopravcem, policií, hotelem, autopůjčovnou apod.,
- můžete-li, přiložte fotodokumentaci či písemná svědectví.

Konkrétní seznam dokumentů potřebných pro Váš typ škody naleznete v 1. kroku on-line hlášení. O průběhu šetření škodní události a platbě pojistného plnění Vás budeme informovat.

## Na co se nás nejčastěji ptáte

Ne každý má čas a chuť číst dlouhé texty pojistných podmínek. Proto jsme pro Vás připravili přehled otázek a odpovědí, ze kterých se dozvíte to podstatné.

### Vztahuje se pojištění i na COVID-19?

Ano, již v základním rozsahu cestovního pojištění je obsaženo pojištění léčebných výloh pro případ onemocnění COVID-19. Rozšířením o sekci nouzových situací si můžete připojistit situace spojené s onemocněním COVID-19 v rámci storna a nuceně prodlouženého pobytu v zahraničí. Varianta C19+ se navíc vztahuje i na osobní preventivní karanténu cestujícího (kvůli kontaktu s nakaženým).

### Jaká máte zvýhodnění pro děti?

Pro děti poskytujeme pojištění za snížené pojistné.

### Pojistíte mne v těhotenství?

Ano, až do 2 měsíců před plánovaným termínem porodu Vám uhradíme také léčení či operaci vztahující se k těhotenství. Pojištění se vztahuje i na předčasný porod a péči o narozené dítě. Nesmíte však být na rizikovém těhotenství.

### Mohu se pojistit, i když se dlouhodobě léčím?

Ano, můžete, pojištění platí i pro chronicky nemocné. Podmínkou ale je, aby byl Váš zdravotní stav 6 měsíců před plánovaným odjezdem stabilizovaný, tedy aby onemocnění nezpůsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění.

### Co je to spoluúčast?

Spoluúčast je konkrétní částka nebo procentuální výše, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě. Například při škodě 10 000 Kč a 20% spoluúčasti Vám vyplatíme 8 000 Kč.

### Musím u lékaře něco platit?

Když potřebujete lékaře, kontaktujte nejprve naši asistenční službu, která Vám doporučí vhodné zdravotní zařízení. V naší síti partnerských klinik nebudete většinou platit nic. V ostatních zařízeních zaplatíte nejvýše částku odpovídající 150 €, kterou Vám proplatíme po návratu do vlasti. Před úhradou vyšší částky neprodleně informujte naši asistenční službu.

### Uhradíte mi cestu k doktorovi taxíkem?

Pro pomoc v tísňové situaci se co nejdříve obraťte na naši asistenční službu. Pokud to bude situace vyžadovat, uhradíme Vám i náklady na taxi službu.

### Zaplatíte mi i letecký převoz do nemocnice?

Ano, v případě tísňové situace Vám z pojištění uhradíme i letecký převoz. Ten zajišťuje naše asistenční služba, proto ji v dané situaci co nejdříve kontaktujte.

### Je pojištěn zásah horské služby nebo záchranářů?

Ano, zásah horské služby nebo záchranářů v tísňové situaci hrazen je. To neplatí pro mimořádné pátrací akce v odlehlých místech či v extrémních podmínkách (např. v povstaleckých oblastech, na širém moři atd.).

### Jsou pojištěna má zavazadla?

Ano. Škodu na osobních věcech (zavazadlech) Vám uhradíme, pokud k ní dojde živelní událostí, krádeží s překonanou překážkou, loupeží, dopravní nehodou či při přepravě leteckým dopravcem. Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění.

### Které sporty obsahuje moje pojištění?

Vaše cestovní pojištění se vždy vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 3 500 m n. m. Seznam konkrétních sportů naleznete v závěru těchto pojistných podmínek.

### Je v mém pojištění zahrnuto i lyžování?

Do základního pojištění nebo jeho rozšíření mohou být zahrnuty také zimní sporty na vyznačených trasách a místech k tomu určených do 3 500 m n. m. V tabulce limitů pojistného plnění zjistíte, zda Vámi zvolená varianta pojištění obsahuje i zimní sporty.

### Jsem pojištěn/a, když někoho srazím na sjezdovce?

Ano, musíte ale mít sjednanu variantu pojištění, která zahrnuje i zimní sporty. Pojištění odpovědnosti se vztahuje na škody, které neúmyslně způsobíte někomu jinému. Nezapomeňte vždy kontaktovat asistenční službu.

### K čemu slouží pojištění storna?

Pojištění storna je určeno pro případ, že budete muset letenku, ubytování nebo zájezd náhle zrušit. Důvodem může být např. Vaše vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci, úmrtí nejbližšího příbuzného či rozsáhlé poškození Vašeho bydliště. Výši spoluúčasti, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě, naleznete v tabulce limitů a textu těchto pojistných podmínek.

### Jak si můžu koupit pojištění storna?

Pojištění storna je součástí cestovního pojištění. Sjednat si ho můžete nejpozději při doplacení Vašeho zájezdu.

### Do kdy mě chrání pojištění storna?

Pojištění storna trvá do chvíle, kdy začnete čerpat svou cestovní službu, nebo kdy překročíte hranice vlasti. Tím myslíme např. odbavení na letišti nebo překročení hranice při cestě vlastním vozidlem do zahraničí.

### Uhradíte mi škody způsobené terorismem?

Ano, pojištění léčebných výloh, asistenční služby, pojištění úrazu či osobních věcí se vztahují i na události vzniklé z důvodu terorismu.

### Vztahuje se mé pojištění i na nebezpečné oblasti?

Proveďte si na našich webových stránkách nebo v naší mobilní aplikaci, zda se země, kam cestujete, aktuálně nenachází na seznamu rizikových nebo válečných oblastí. Na tuto cestu by se totiž pojištění ochrana vůbec nevztahovala (válečné zóny) anebo bychom Vám mohli pojistné plnění odmítnout (rizikové zóny).



## Jaké pojmy používáme

Podmínky pojištění se snažíme sepsat co nejpřesněji, byť nikdy nevystihneme každou možnou situaci. Abychom Vám usnadnili jejich pochopení, připravili jsme pro Vás slovníček základních pojmů, kde najdete upřesnění použitých výrazů.

**Ambulantní ošetření** je ošetření poskytnuté lékařem, které nevyžaduje Vaše přijetí do nemocnice.

**Cennosti** jsou starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující drahé kovy.

**Evropa** znamená všechny země v Evropě (vč. celého Ruska a Zakavkazska), Kanárské ostrovy, Madeiru, Azory a státy na pobřeží Středozemního moře.

**Expedice** je předem organizovaná výprava za dosažením zvláštních sportovních či vědeckých výsledků.

**Hromadná pojistná událost** je událost vzniklá ze stejné příčiny, která postihla více než 3 vaše zaměstnance.

**Chronické onemocnění** je onemocnění, které existovalo v okamžiku uzavření pojistné smlouvy a které Vám v 6 měsících před plánovaným odjezdem způsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění. Neléčitelné onemocnění nepovažujeme automaticky za chronické.

**Jednotlivá věc** je také soubor Vašich věcí, které mají podobný či stejný charakter nebo účel (např. fotoaparát s příslušenstvím), i když nebyly zakoupeny současně.

**Kompenzační tabulka** je seznam tělesných poškození způsobených úrazem, podle kterého posuzujeme výši výplaty z trvalých následků. Tabulka je Vám k dispozici na našem webu.

**Loupež** je přivlastnění si pojištěné věci s použitím násilí nebo hrozby bezprostředního násilí.

**Manuální práce** je jakákoli odměňovaná činnost kromě práce administrativní či řídicí povahy.

**My** jsme ERV Evropská pojišťovna, a. s., se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

**Nejbližší příbuzní** jsou rodiče a děti, tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let. Dále manžel s manželkou, registrovaní partneři a druh s družkou, kteří žijí ve společné domácnosti.

**Obnosové pojištění** je pojištění, kdy Vám v případě škody vyplatíme předem stanovenou částku. Při tom není důležité, jaká byla skutečná výše škody.

**Osobní věci** jsou zavazadla a věci osobní potřeby, které jsou obvyklé pro daný účel cesty. Tyto věci jsou ve Vašem vlastnictví a vzal/a jste si je s sebou na cestu nebo jste si je během ní pořídil/a. Jestliže máte sjednáno pojištění věcí náležících zaměstnavateli (např. mobilní telefon, notebook), počítáme je také mezi osobní věci.

**Pojistka** je potvrzení o Vámi uzavřeném pojištění.

**Pojistná událost** je nahodilá událost popsaná v pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a se kterou nám vzniká povinnost poskytnout Vám pojistné plnění.

**Pojistné nebezpečí** je konkrétní situace, při které může dojít k pojistné události.

**Pojistné plnění** je částka, kterou Vám vyplatíme za Vaši pojistnou událost.

**Pojistník** je osoba, která s námi uzavřela pojistnou smlouvu.

**Pojištěný** je osoba uvedená v pojistné smlouvě, na kterou se toto pojištění vztahuje.

**Pokračující léčba** je zdravotní péče, která je Vám poskytnuta po léčení akutního onemocnění nebo úrazu. Zda léčení považujeme za pokračující léčbu, rozhoduje lékař naší asistenční služby po poradě s Vaším ošetřujícím lékařem.

**Spolucestující** je ten, kdo cestuje s Vámi a je uveden na stejné pojistce, resp. smlouvě o zájezdu.

**Spoluúčast** je částka, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě.

**Škodní událost** je událost, ze které Vám vznikla škoda. Ta může vést k vyplacení pojistného plnění.

**Škodové pojištění** je pojištění, kdy Vám v případě škody vyplatíme v rámci sjednaných limitů její skutečnou výši.

**Tabulka limitů pojistného plnění** (tabulka) je přehled nejvyšších možných částek, které Vám poskytneme za pojistné události, jež nastanou v rámci jedné zahraniční cesty v době trvání pojištění. V tabulce jsou také uvedeny limity dílčích pojistných plnění a Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě.

**Terorismus** je propočítané použití násilí nebo hrozby násilím. Obvykle je zaměřené proti nezúčastněným osobám s cílem vyvolat strach, kterým jsou dosahovány politické, náboženské nebo ideologické cíle.

**Úraz** je porucha Vašeho zdraví způsobená náhle a vnější příčinou nebo Vaší tělesnou silou nezávisle na Vaší vůli. Vážnější úrazy mohou být smrtelné nebo mohou mít trvalé následky.

**Vlast** je území České republiky.

**Vy** jste osoba, která s námi uzavírá pojistnou smlouvu nebo je v ní uvedena jako pojištěný.

**Zájezd** je předem sestavená kombinace cestovních služeb, kterou Vám cestovní kancelář prodává za souhrnnou cenu.

**Zaměstnanec** je osoba v pracovněprávním nebo podobném poměru k zaměstnavateli nebo fyzická podnikající osoba.

**Zaměstnavatel** je právnická nebo fyzická podnikající osoba, na jejíž zaměstnance se pojištění vztahuje.

**Živelní událost** je ničivé působení přírodních sil. Jde hlavně o požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřici, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesuv půdy, zřícení skal nebo zemin, pád lavin, stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost apod.





## Co obsahují jednotlivé druhy pojištění

### (zvláštní pojistné podmínky)

V této části Vám podrobně popisujeme typy nesnází, na které se může pojištění vztahovat. Konkrétní rozsah Vašeho pojištění naleznete v tabulce limitů pojistného plnění v úvodu těchto pojistných podmínek.

### A. Léčebné výlohy

Toto pojištění využijete v situacích, kdy v zahraničí onemocníte nebo utrpíte úraz.

Když potřebujete lékaře, kontaktujte nejprve naši asistenční službu, která Vám doporučí vhodné zdravotní zařízení. V naší síti partnerských klinik nebudete většinou platit nic. V ostatních zařízeních zaplatíte nejvýše částku odpovídající 150 €, kterou Vám proplatíme po návratu do vlasti. Před úhradou vyšší částky neprodleně informujte naši asistenční službu.

Při hospitalizaci ihned informujte naši asistenční službu. Bez jejího souhlasu nemocnici nic neplatíte, i když Vás k tomu bude vyzývat. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout či snížit.

Veškeré účty, které přijdou na Vaši adresu, neplatíte a neprodleně nám je předejte. Jinak bychom mohli odmítnout pojistné plnění.

#### A.1 Léčebné výlohy (škodové)

1. Pojištění se vztahuje pouze na péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, která stabilizuje Váš stav natolik, že můžete pokračovat v cestě nebo se vrátit do vlasti.
2. Když během cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
  - 2.1 lékařské vyšetření, léčení či operaci,
  - 2.2 plastickou operaci, bude-li nutná do 24 hodin po Vašem úrazu,
  - 2.3 pobyt v nemocnici nebo na klinice včetně stravování ve vícelůžkovém pokoji,
  - 2.4 námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v ubytovacím zařízení včetně stravování až do doby, kdy Váš stav umožní návrat do vlasti,
  - 2.5 léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu,
  - 2.6 léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození.

#### A.2 Zubní ošetření (škodové)

1. Když Vás postihnou akutní problémy se zuby, uhradíme Vám či za Vás v rámci léčebných výloh také ambulantní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy od bolesti.

#### A.3 Fyzioterapie (škodové)

1. V rámci léčebných výloh uhradíme Vám či za Vás také fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem.

#### A.6 Léčebné výlohy COVID-19 (škodové)

1. Pojištění se vztahuje také na nezbytné výlohy na léčení onemocnění COVID-19.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit
  - 1.1 další léčení, když odmítnete přeložení, o němž rozhodl lékař naší asistenční služby,
  - 1.2 léčení, které lze podle lékaře naší asistenční služby odložit až do Vašeho návratu do vlasti,
  - 1.3 preventivní či kontrolní vyšetření a vydání lékařských osvědčení,

- 1.4 léčení, za jehož účelem jste cestu uskutečnil/a,
- 1.5 ošetření poskytnuté mimo síť našich partnerských klinik, které je výrazně dražší, než je v dané oblasti obvyklé.
2. Nejsme povinni plnit, když se nutnost léčby dala očekávat již při sjednání pojištění, např. z důvodu
  - 2.1 léčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí,
  - 2.2 léčení či operace chronického onemocnění,
  - 2.3 pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu.
3. Pojištění se nevztahuje na Vaši léčbu po návratu do vlasti.
4. Dále nejsme povinni plnit v případech
  - 4.1 uměle vyvolaného přerušení těhotenství,
  - 4.2 zhotovení a oprav protéz, ortéz nebo naslouchacích přístrojů, včetně výloh na jejich umístění nebo nahrazení,
  - 4.3 pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení.
5. Oprávněným zdravotnickým personálem, který Vás léčí, nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.

### B. Asistenční služby

Asistenční služby Vám zaručují pomoc v tísňových situacích během cestování.

Při jakékoli škodní události nejprve kontaktujte naši asistenční službu Euro-Center Prague, která musí odsouhlasit další postup. V opačném případě Vám můžeme odmítnout pojistné plnění.

Náklady na převoz, přeložení, repatriaci, převoz tělesných ostatků a pohřeb Vám uhradíme do výše uvedené v tabulce limitů pojistného plnění. V součtu s náklady na léčebné výlohy však nesmí přesáhnout limit u léčebných výloh.

#### B.1 Aktivní asistence (škodové)

1. Aktivní asistence zahrnuje poskytnutí rad, informací a pomoci během Vaší cesty. Zejména Vám
  - 1.1 poradí, jak postupovat při pojistné události,
  - 1.2 zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,
  - 1.3 zabezpečí poskytnutí platební záruky a tím Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,
  - 1.4 zajistí sledování zdravotního stavu českým asistenčním lékařem,
  - 1.5 zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,
  - 1.6 zorganizuje převoz zpět do vlasti či repatriaci ostatků,
  - 1.7 zprostředkuje kontakt s rodinou ve vlasti,
  - 1.8 potvrdí úhradu škody způsobené třetí osobě,
  - 1.9 pomůže zajistit právního zástupce při způsobení škody.
2. Když Vám na Vaši žádost poskytneme pomoc v případě, na který se pojištění nevztahuje, máme právo na úhradu vynaložených nákladů.

#### B.2 Převoz, přeložení a repatriace (škodové)

1. Jestliže během cesty onemocníte či utrpíte úraz, zabezpečíme a uhradíme přiměřené výlohy na
  - 1.1 převoz ambulancí v tísňové situaci,
  - 1.2 převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře,
  - 1.3 přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem,
  - 1.4 přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem,

- 1.5 pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení,
- 1.6 přepravu, která Vám po skončení léčby umožní pokračovat v cestě,
- 1.7 repatriaci po skončení léčby zpět do vlasti, pokud již nemůžete v cestě pokračovat,
- 1.8 námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v ubytovacím zařízení včetně stravování až do zajištění návratu do vlasti.
2. Zachraňovací náklady, které účelně vynaložíte
- 2.1 k odvrácení bezprostředně hrozící pojistné události, nebo na zmírnění jejích následků, Vám uhradíme do výše 1 000 Kč,
- 2.2 k záchraně života nebo zdraví osob, Vám uhradíme do výše 30 % limitu pro převoz, přeložení a repatriaci.

### B.3 Převoz tělesných ostatků (škodové)

1. Když během cesty onemocníte nebo utrpíte úraz a následkem toho zemřete, zabezpečíme a uhradíme převoz Vašich tělesných ostatků do vlasti v souladu s příslušnými právními předpisy.

### B.4 Náklady na pohřeb (škodové)

1. Když během cesty onemocníte nebo utrpíte úraz a následkem toho zemřete, zabezpečíme a uhradíme kremaci či uložení do hrobu v zahraničí.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit
- 1.1 převoz, přeložení či repatriaci leteckou ambulancí, když nejde o tísňovou situaci,
- 1.2 přeložení vyvolané Vaší obavou z nekvalitní péče či infekce,
- 1.3 repatriaci do jiné země než České republiky.

## C. Opatrovník

V některých případech se může stát, že budete na své cestě potřebovat pomoc spolecestujícího nebo blízké osoby, tedy opatrovníka.

### C.1 Doprovázející, přivolaný (škodové)

1. Když budete během cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoután/a na lůžko či hospitalizován/a, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
- 1.1 osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení jako doprovázející opatrovník,
- 1.2 Vašich spolecestujících dětí mladších 18 let, které jsou u nás také pojištěny,
- 1.3 osoby, která v případě Vašeho úmrtí zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti.
2. Pokud ošetřující lékař potvrdí, že Vaše hospitalizace potrvá nejméně 5 dní, a nebude s Vámi doprovázející opatrovník, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
- 2.1 osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při repatriaci do vlasti jako přivolaný opatrovník,
- 2.2 osoby, která v případě Vašeho úmrtí přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti.
3. Výlohy na ubytování a stravování opatrovníka uhradíme nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.
4. Opatrovníkem může být vždy jen jedna osoba.

5. Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakákoliv jednání a rozhodnutí související s hospitalizací, převozem, repatriací pojištěného apod. Učiní-li tak, jsme oprávněni odmítnout uhrazení nákladů takto vzniklých, nebo úhradu těchto nákladů požadovat po opatrovníkovi.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit
- 1.1 zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, kterou by zahájil později než 2 dny po ukončení opatrovnictví,
- 1.2 ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile ho nahradí přivolaný opatrovník.

## D. Úraz

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy během cesty utrpíte úraz s trvalými nebo smrtelnými následky.

Při úrazu neprodleně vyhledejte lékařské ošetření, zůstaňte v lékařské péči, postupujte podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomte naši asistenční službu.

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

1. Poskytneme Vám pojistné plnění, když během cesty utrpíte úraz, který Vám způsobí minimálně 5% trvalé následky podle kompenzační tabulky.
2. Konečné následky Vašeho úrazu musí lékař stanovit nejpozději do 3 let po úrazu.
3. Podle druhu a rozsahu trvalých následků Vám podle kompenzační tabulky vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění.
4. U části těla, která byla poškozena už dříve, odečteme z pojistného plnění částku odpovídající tomuto poškození.

### D.2 Úmrtí následkem úrazu (obnosové)

1. Když na přímé následky úrazu, který jste utrpěl/a během své cesty, do jednoho roku zemřete, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle zákona.
2. Pokud jsme Vám již platili za trvalé následky téhož úrazu, snížíme pojistné plnění o tuto částku.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit
- 1.1 trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoli onemocnění,
- 1.2 trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo z důvodu onemocnění,
- 1.3 trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob,
- 1.4 úmrtí následkem utonutí.

## E. Osobní věci

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy během cesty dojde k odcizení či poškození Vašich osobních věcí.

Krádež zavazadel neprodleně ohlaste místní policii. Následně informujte naši asistenční službu, abychom Vám mohli pomoci. Vyžádejte si policejní protokol obsahující mj. seznam odcizených věcí a dobu a místo odcizení.

Dojde-li k poškození či krádeži v ubytovacím zařízení, vyžádejte si od provozovatele písemné potvrzení. Zároveň ho písemně požádejte o náhradu škody a převzetí žádosti si nechte potvrdit.

Při vykradení vozidla si nechte policií potvrdit, jak bylo vozidlo zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí. Také si zajistěte doklad o opravě části vozidla, která byla poškozena.

Pokud ke škodě na zavazadlech dojde během přepravy, vyžádejte si od dopravce protokol PIR (letecká doprava) či jiné věrohodné potvrzení.

Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

Při ztrátě či odcizení cestovních dokladů během Vašeho zahraničního zájezdu neprodleně informujte naši asistenční službu. Při hlášení škody nám předložte policejní protokol a účty za ubytování či použitý dopravní prostředek.

Při hlášení škody vždy přiložte originály účtů za věci, za něž požadujete náhradu. Při on-line hlášení si originály dokladů uschovejte pro případné ověření

### E.1 Škoda na osobních věcech (škodové)

1. Uhradíme škodu na osobních věcech, která Vám byla způsobena
  - 1.1 živelní událostí,
  - 1.2 krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením z ubytovacího zařízení,
  - 1.3 dopravní nehodou,
  - 1.4 loupeží,
  - 1.5 v době, kdy jste osobní věci předal/a dopravci proti potvrzení,
  - 1.6 v době, kdy jste své osobní věci předal/a proti potvrzení do úschovy.
2. Jednotlivou věc Vám nahradíme až do poloviny limitu pojistného plnění.
3. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše polovinu limitu pojistného plnění. To platí za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné a vozidlo bylo uzamčené.
4. Zvukové a obrazové nahrávky, rukopisy, apod. Vám nahradíme do výše ceny nosiče.
5. Při poškození osobních věcí Vám uhradíme přiměřené výlohy na jejich opravu až do výše ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
6. Při odcizení či zničení osobních věcí Vám vyplatíme částku odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Cenu osobních věcí bezprostředně před pojistnou událostí určujeme jako obvyklou časovou cenu. Když nemůžeme cenu takto stanovit, určíme ji odhadem.
8. Výplatou pojistného plnění na nás přechází vlastnictví poškozené, zničené či nalezené věci.
9. Když Vám vyplatíme pojistné plnění také za zpoždění zavazadel, snížíme o něj limit pojistného plnění u osobních věcí.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit
  - 1.1 peníze v hotovosti a cennosti,
  - 1.2 sportovní vybavení ke sportům, pro které nemáte sjednáno pojištění,
  - 1.3 platební karty, cestovní šeky, známky, cenné papíry nebo škody plynoucí z jejich zneužití,
  - 1.4 jakékoli poškození Vašich osobních věcí (poškrábání, proděravění, potrhání, znečištění),
  - 1.5 obchodní zboží, vzorky nebo sbírky, speciální vybavení určené pro výkon výdělečné činnosti,
  - 1.6 vozidla, plavidla a jiné motorové dopravní prostředky nebo jejich příslušenství,

- 1.7 škody způsobené stávkou nebo zabavením či zadržením Vašich osobních věcí celními nebo jinými orgány,
- 1.8 škody způsobené Vaším zadržením či vězněním,
- 1.9 náhradu ceny věcí zvláštní oblíbenosti.
2. Dále nejsme povinni platit
  - 2.1 osobní věci odcizené z úschovny skříňky,
  - 2.2 osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu, a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámekem,
  - 2.3 elektronické a optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadlovém prostoru letadla,
  - 2.4 náhradní cestovní doklady, jízdenky, šeky či platební karty v době, kdy nebyly řádně zabezpečeny.

### F. Zpoždění zavazadel

Toto pojištění využijete v situaci, kdy Vám při zahraniční cestě nedorazí včas zavazadla.

Při hlášení škody předložte letenku či jiný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel a účty za nákup nezbytných náhradních věcí.

#### F.1 Nákup nezbytných věcí (škodové)

1. Nárok na plnění Vám vzniká, když se Vaše odbavená zavazadla zpozdí o více než 12 hodin po Vašem přiletu do zahraničí. Jinak řečeno, za prvních 12 hodin zpoždění nárok nevzniká.
2. Za každých dalších započatých 12 hodin zpoždění Vám uhradíme doložené mimořádné výlohy na nákup nezbytných náhradních věcí odpovídajících účelu cesty, zejména základních hygienických potřeb a oblečení.

### G. Odpovědnost za škodu

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy při své cestě způsobíte škodu na zdraví nebo majetku někoho jiného.

Po způsobení škody ihned informujte naši asistenční službu, která Vám poskytne pomoc. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout.

Sdělte nám okolnosti případu, uveďte jména a adresy poškozených a případných svědků a předložte jejich písemná prohlášení. Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

Svou odpovědnost za škodu bez našeho souhlasu neuznávejte a vzniklou škodu poškozenému neplat' te ani částečně. Za žádných okolností nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nerozumíte.

Poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na nás.

Když o náhradě škody rozhoduje soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění až po nabytí právní moci jeho rozhodnutí.

Jakékoli použití právních služeb s námi předem projednejte a řiďte se našimi pokyny. Máme právo určit nebo schválit Vašeho právního zástupce.

Náklady na právní zastoupení Vám odečteme z příslušného limitu pojištění odpovědnosti za škodu.

#### G.1 Škoda na zdraví (škodové)

1. Uhradíme za Vás škodu na zdraví, kterou jste během své cesty způsobil/a někomu jinému a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.

## G.2 Škoda na majetku (škodové)

- Uhradíme za Vás škodu na majetku, kterou jste během své cesty způsobil/a někomu jinému a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.

## G.3 Právní zastoupení (škodové)

- Uhradíme za Vás námi předem schválené náklady na právní zastoupení v jednání o náhradě škody, kterou jste během své cesty způsobil/a někomu jinému.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit škodu způsobenou
  - při výkonu jakéhokoli povolání či jiné odborné činnosti,
  - na věcech vypůjčených, najatých či svěřených Vám do úschovy,
  - na věcech předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování,
  - používáním vozidel, plavidel nebo letadel,
  - informací nebo radou,
  - Vaším nebo Vám svěřeným zvířetem,
  - loveckou činností,
  - přenosem onemocnění na jinou osobu (infekce apod.).
- Dále nejsme povinni platit škodu
  - uznanou nad rámec stanovený právními předpisy,
  - kteřá není na zdraví či na majetku (např. finanční škoda),
  - za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému.
- Pojištění se také nevztahuje na
  - duševní útrapy,
  - osobní neštěstí,
  - cenu věcí zvláštní obliby,
  - bezplatné práce.

## H. Odjezd

Toto pojištění využijete, když nestihnete odjezd či odlet nebo když má Váš dopravní prostředek zpoždění.

Při zmeškání odjezdu nám předložte potvrzení dopravce o Vašem zmeškání odjezdu, policejní protokol o Vaší dopravní nehodě či potvrzení dopravce o důvodu a délce zdržení, zrušení či zkrácení linek veřejné dopravy. Dále nám předejte nevyužitě jízdenky, účty za ubytování a doklady na náhradní dopravní prostředek.

Při zpoždění odjezdu nám dodejte potvrzení dopravce o jeho důvodu a délce.

### H.1 Zmeškání (škodové)

- Když zmeškáte odjezd dopravního prostředku, kterým jste měl/a odcestovat, uhradíme Vám mimořádné výlohy na dopravu do místa, odkud budete moci pokračovat ve své cestě podle původního plánu.
- Odjezdem myslíme pouze nástup cesty z vlasti do zahraničí nebo ze zahraničí zpět do vlasti.
- Zmeškání odjezdu musí být způsobeno
  - dopravní nehodou vozidla či vlaku, jímž jste cestoval/a na místo určené k odjezdu,
  - mimořádnou událostí drážní dopravy,
  - zrušením či zkrácením linek veřejné dopravy kvůli předem neo-  
známené stávce nebo živelní události.

## H.2 Zpoždění (obnosové)

- Nárok na plnění Vám vzniká, když se letadlo či jiný veřejný dopravní prostředek, kterým jste měl/a odcestovat, zpozdí o více než 6 hodin. Jinak řečeno, za prvních 6 hodin zpoždění nárok nevzniká.
- Za každých dalších započatých 6 hodin zpoždění Vám poskytneme kompenzaci.
- U letecké dopravy také přihlídneme k případným přestupům a skutečnému času přistání.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit zpoždění nepravidelné letecké linky (charterového letu).
- Dále nejsme povinni platit zmeškání či zpoždění způsobené
  - Vámi či Vaším spolucestujícím,
  - stávkou či jiným opatřením dopravce či cestovní kanceláře, které byly známy před plánovaným datem odjezdu.

## I. Storno

V době mezi zařízením cesty a samotným odjezdem se může přihodit mnoho nečekaných událostí. Některé z nich Vás mohou přinutit ke zrušení zájezdu. Pak se Vám hodí právě toto pojištění.

Jakmile nastane situace, kvůli níž budete nuceni svou cestu zrušit, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Svou cestu zrušte ihned, kdy je zřejmé, že nebudete moci vycestovat.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody zrušení Vaší cesty, např. stornofakturu či účetní doklad o platbě zájezdu a o vrácené částce, smlouvu o zájezdu, letenku, lékařskou zprávu či úmrtní list.

Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Za všechny pojistné události poskytneme Vám a členům Vaší rodiny dohromady nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

U pojištění storna pojistíme Vás, Vaši rodinu a všechny spolucestující na jedné pojistné smlouvě nejvýše do 300 000 Kč. Do uvedené částky se počítají všechny Vámi uhrazené cestovní služby.

### I.1 Stornopoplatky (škodové)

- Když nemůžete vycestovat, uhradíme Vám stornopoplatky, které musíte zaplatit cestovní kanceláři z ceny zájezdu (tzn. bez pojistného, bez fakultativních výletů, letištních tax a dalších příplatků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až při skutečném vycestování apod.) nebo jinému poskytovateli předem uhrazených cestovních služeb za jejich zrušení, pokud jste nemohli vycestovat pro
  - hospitalizaci či upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám nebo spolucestujícímu,
  - hospitalizaci či upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře, které nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit téže cesty, pokud o něj ve dnech plánované cesty musíte prokazatelně pečovat; platí pouze pro jednu pečující osobu,
  - úmrtí Vás, spolucestujícího, Vašeho nejbližšího příbuzného, sourozenců či prarodičů nebo nejbližšího příbuzného Vašeho rodinného příslušníka, který se měl účastnit téže cesty,



- 1.4 úmrtí Vašeho nejbližšího příbuzného, který se neměl účastnit téže cesty, méně než 30 dnů před odjezdem,
- 1.5 hospitalizaci v důsledku Vašeho těhotenství či těhotenství Vaší nejbližší příbuzné do dvou měsíců před očekávaným porodem,
- 1.6 znásilnění Vás či Vašeho nejbližšího příbuzného,
2. Za další důvody zrušení cesty považujeme
  - 2.1 nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k nimž dojde po zakoupení zájezdu, jež nastala Vám či Vašemu spolucestujícímu,
  - 2.2 rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož jste se spolucestujícím účastníkem,
  - 2.3 konání opravné zkoušky, kdy k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a termín opravné zkoušky je pevně stanoven,
  - 2.4 rozsáhlé poškození Vašeho bydliště méně než 30 dní před odjezdem, když je Vaše přítomnost ve dnech plánovaného zájezdu prokazatelně nezbytná.
3. Toto pojištění lze sjednat výhradně u cestovní kanceláře, kde je zájezd zakoupen a to nejpozději v den poslední úhrady splátky zájezdu.
4. Vaše spoluúcast na každé vyplacené škodě je 20 %, při zrušení zájezdu z důvodu hospitalizace či úmrtí Vás či spolucestujícího je 10 %.
5. Spoluúcast 10 % platí i při zrušení zahraniční cesty, které bylo sjednáno dříve než 5 měsíců před plánovaným nastoupením na zájezd, tzv. first minute.
6. Při zrušení Vaší cesty do oblasti, kterou řadíme mezi rizikové, nebo kde politická, zdravotní či jiná situace může vyvolávat obavy z cestování, můžeme pojistné plnění snížit o polovinu.
7. Když výše uvedené důvody nastaly spolucestujícímu, který není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme Vám pojistné plnění pouze v případě, že byste musel/a vycestovat sám/a.
8. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojištění sjednáno později než v den poslední splátky ceny zájezdu.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit, když
  - 1.1 Vy, cestovní kancelář nebo jiný poskytovatel cestovní služby změníte cestovní plány nebo záměry včetně změn v rezervaci zájezdu či služby,
  - 1.2 cestovní kancelář nebo poskytovatel cestovní služby zruší Vaši cestu,
  - 1.3 zrušíte cestu dříve než cestovní kancelář, u níž je zřejmé, že by zájezd zrušila sama,
  - 1.4 nedostanete víza nebo dovolenou,
  - 1.5 zmeškáte odjezd nebo se k němu nedostavíte, budete vyloučen/a z přepravy, nebudete odbaven/a apod.,
  - 1.6 se Vaší cesty nemůže zúčastnit důležitá, ale zastupitelná osoba (kapitán lodi, průvodce),
  - 1.7 se Vaší cesty nemůže zúčastnit spolucestující, který Vaším nejbližším příbuzným,
  - 1.8 nechcete vycestovat do destinace, která není přímo ohrožena mimořádnými okolnostmi, nebo tyto okolnosti nemají výrazný dopad na poskytování cestovních služeb,
  - 1.9 jsou v destinaci nepříznivé klimatické podmínky.
2. Dále za důvody pro zrušení zájezdu nepovažujeme
  - 2.1 akutní onemocnění či úraz, u nichž v době sjednání pojištění probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčby,
  - 2.2 Vaše chronické onemocnění,

- 2.3 úraz, který utrpíte při vědomém nedodržení právních předpisů a doporučení,
- 2.4 plánované operační zákroky a vyšetření,
- 2.5 změny zdravotního stavu související s duševní poruchou či psychickým onemocněním,
- 2.6 změny zdravotního stavu související s požitím či požíváním alkoholu, omamných či psychotropních látek,
- 2.7 dojde-li ke zrušení zájezdu podle bodu 1.2 u více než jedné dospělé osoby .
3. Do stornopoplatků se nezapočítávají náklady, které poskytovateli služby vzniknou až Vaším vycestováním, např. pojistné, fakultativní výlety, letištní taxy.
4. Ošetřujícím lékařem nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká.

## J. Narušení cesty

Může se stát, že pro závažné důvody budete muset svou cestu zkrátit nebo přerušit. Pak Vám poslouží právě toto pojištění.

Jakmile nastane situace, kvůli níž budete nuceni svou cestu zkrátit nebo přerušit, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody zkrácení nebo přerušeni Vaší cesty, např. smlouvu o zájezdu, letenku, účty za ubytování, policejní protokol, lékařskou zprávu či úmrtí list. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

U přerušeni cesty Vám a členům Vaší rodiny poskytneme dohromady nejvýše limit pojistného plnění uvedený v tabulce. Za nevyužitou dovolenou Vám a členům Vaší rodiny poskytneme nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

### J.2 Přerušeni (škodové)

1. Uhradíme Vám dopravu ze zahraničí do vlasti, případně i zpět, když budete nuceni přerušit cestu kvůli
  - 1.1 hospitalizaci Vašeho nejbližšího příbuzného,
  - 1.2 úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence, prarodiče nebo nejbližšího příbuzného manžela/manželky,
  - 1.3 znásilnění Vašeho nejbližšího příbuzného,
  - 1.4 podstatné škodě na Vašem majetku vzniklé po Vašem odjezdu, když je Vaše okamžitá přítomnost prokazatelně nezbytná,
2. Dopravu zpět Vám uhradíme, když zpáteční cestu zahájíte do 5 dní před uplynutím doby, na kterou byla cesta plánována.

### J.3 Nevyužitá dovolená (obnosové)

1. Při zkrácení či přerušeni cesty, které schválila naše asistenční služba, Vám poskytneme kompenzaci za každý její nevyužitý den.
2. Ke zkrácení či přerušeni cesty musí dojít více než 24 hodin před Vaším plánovaným návratem.
3. Nárok na kompenzaci Vám vzniká dnem následujícím po zkrácení či přerušeni cesty.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit zkrácení nebo přerušeni cesty
  - 1.1 do 24 hodin před Vaším plánovaným návratem,
  - 1.2 které předem neschválila naše asistenční služba,
  - 1.3 z důvodu změny Vašich cestovních plánů nebo záměrů,
  - 1.4 pokud neobdržíte víza apod.

## K. Cesty autem

Ať už při svých cestách z České republiky využijete vlastní nebo v zahraničí pronajaté vozidlo, mohou nastat situace, kdy oceníte právě toto pojištění.

Při hlášení škody nám předložte účet za odtažení, policejní protokol, účty za ubytování, smlouvu s půjčovnou o nájmu vozidla zahraničí, doklad o pojištění pronajatého vozidla, doklad o zaplacení spoluúčasti atd. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Limity uvedené v tabulce se vztahují vždy na jedno vozidlo, nezávisle na tom, kolik v něm cestuje osob.

### K.3 Spoluúčast u pronajatého vozidla (škodové)

1. Když způsobíte vozidlem pronajatým v zahraničí dopravní nehodu, uhradíme Vám spoluúčast, kterou se podílíte na vzniklé škodě.

## L. Rizikové sporty

Některé sporty, jako třeba potápění, s sebou nesou vyšší míru rizika, i když Vám mohou připadat zcela běžné. S tímto pojištěním se jim můžete v klidu věnovat.

### M.1 Rozšíření na rizikové sporty (škodové)

1. Platnost pojištění upraveného těmito pojistnými podmínkami se rozšiřuje i na rizikové sporty.
2. Výčet rizikových sportů, na které se vztahuje toto pojištění, naleznete v přehledném seznamu v závěru těchto pojistných podmínek.

## S. Nouzové situace

Toto pojištění využijete v situacích spojených s výskytem COVID-19. Pokud tyto situace nastanou, neprodleně nám to nahláste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Toto pojištění se vztahuje i na situace, kdy ze závažných důvodů souvisejících s COVID-19 budete muset svou cestu prodloužit.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody zrušení Vaší cesty či jejího nuceného prodloužení, např. stornofakturu, smlouvu o zájezdu, letenku, lékařskou zprávu, úmrtní list, potvrzení o Vašem nevpuštění do dopravního prostředku či státu nebo potvrzení o Vašem umístění do karantény. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Spoluúčast je vždy 20 %.

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

1. Nad rámec pojistných podmínek Vašeho stávajícího cestovního pojištění se pojištění storna vztahuje i na případy, kdy
  - 1.1 Vy nebo Váš spolucestující onemocníte COVID-19,
  - 1.2 v souvislosti s onemocněním COVID-19 neočekávaně a nezávisle nesplníte v okamžiku nástupu cesty zdravotní podmínky pro vycestování (kontrola na letišti, nástup do dopravního prostředku, překročení státní hranice, apod.).
2. U varianty C19+ se pojištění vztahuje i na situace, kdy je Vám bez Vašeho zapříčinění, a v souvislosti s COVID-19, nařízena osobní preventivní karanténa (kvůli kontaktu s nakaženým) podle rozhodnutí příslušného správního orgánu či lékaře, která končí nejdříve v den plánovaného odjezdu.

### S.3 Ubytování za nouzové situace (škodové)

1. Budete-li muset prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu Vašeho nezaviněného umístění do karantény kvůli COVID-19, uhradíme Vám mimořádné doložené náklady na náhradní ubytování, a to až do výše limitu pojistného plnění.
2. Pojistné plnění je v případě náhradního ubytování omezeno na stejnou kategorii hotelu, ve které jste byli původně ubytováni.

### S.4 Náhradní zpáteční cesta (škodové)

1. Budete-li muset prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu Vašeho nezaviněného umístění do karantény kvůli COVID-19, uhradíme Vám mimořádné doložené náklady na zpáteční cestu, a to až do výše limitu pojistného plnění.
2. Pojistné plnění je v případě přepravy omezeno cenou letenky či jízdenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovni dopravy.

### Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, pokud
  - 1.1 nebyly náklady na ubytování a zpáteční cestu předem schváleny asistenční službou,
  - 1.2 byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího,
  - 1.3 existuje subjekt, který je primárně povinen vzniklou škodu nahradit,
  - 1.4 nesplníte vlastní vinou podmínky pro vstup/výjezd do/z cílové destinace či podmínky destinace, ve které dojde k přestupu na navazující dopravní spoj,
  - 1.5 došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy,
  - 1.6 došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.).



## Jaká jsou obecná pravidla pojištění

(všeobecné pojistné podmínky)

V této části se dozvíte, jakými dalšími obecnými pravidly se řídí naše pojištění.

### 1. Co je cestovní pojištění

- 1.1 Cestovní pojištění k zájezdu cestovní kanceláře Vám poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivých cestách z České republiky do zahraničí.
- 1.2 Cestovní pojištění k tuzemským zájezdům Vám poskytne ochranu při jednotlivé cestě v rámci České republiky.
- 1.3 Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním (nikdy však na obavy z cestování), které nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.
- 1.4 Toto pojištění nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění.
- 1.5 Pojištění storna Vám poskytuje pojistnou ochranu, když z vážných důvodů musíte zrušit svůj zájezd, letenku, ubytování nebo jinou službu související s cestou.

### 2. Jak vzniká pojistná smlouva

- 2.1 Pro toto pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky. Upravují ho také tyto pojistné podmínky či další ujednání pojistné smlouvy. Ta se řídí právním řádem České republiky.
- 2.2 Pojistnou smlouvu s námi uzavřete okamžikem zaplacení zálohy na zájezd cestovní kanceláři a u individuálně sjednávaného pojištění je pojistná smlouva uzavřena zaplacením pojistného.
- 2.3 Pojistkou je část smlouvy o zájezdu obsahující údaje o pojistníkovi (osoba uzavírající smlouvu o zájezdu), pojištěných (ostatní osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu), době trvání a rozsahu pojištění (označení produktu) a výši pojistného.
- 2.4 Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Ta je zachována i při elektronickém či telefonickém kontaktu, dáva-li nám možnost Vaší identifikace.
- 2.5 Při jakékoli změně Vašich osobních údajů včetně kontaktní adresy jste povinen/a nás o tom informovat.

### 3. Jak stanovujeme pojistné

- 3.1 Pojistné určujeme podle zeměpisné oblasti, účelu Vaší cesty a rozsahu zvoleného pojištění. U pojištění storna podle ceny služeb, pro které se pojištění sjednává.
- 3.2 Pojistné stanovujeme na celou dobu pojištění (jednorázové pojistné) a jeho výše a splatnost jsou stanoveny v pojistné smlouvě. Pojistné se hradí spolu s úhradou zálohy či celé ceny zájezdu.
- 3.3 Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

### 4. Kde pojištění platí

- 4.1 Vaše pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo sjednáno.
- 4.2 Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb neplatí na území státu, kde jste nebo byste v souladu s místními právními předpisy měl/a být zařazen/a do systému zdravotní péče.

### 5. Kdo může být pojištěn

- 5.1 Pojištěny jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě. Pojistíme občany České republiky i cizí státní příslušníky.

### 6. Odkdy pojištění platí

- 6.1 Pojištění si můžete sjednat pouze před začátkem cesty, které se týká.
- 6.2 Cestovní pojištění začíná a končí okamžikem překročení hranice České republiky (zahraniční cesty) či prokazatelným nástupem či ukončením cesty (zahraniční a tuzemské cesty). Počátek pojištění však může nastat nejdříve dnem či hodinou uvedenými v pojistné smlouvě.
- 6.3 V pojistné smlouvě uvádíme její počátek a konec.
- 6.4 Pojištění si můžete sjednat nejdéle na 24 dní. Po dohodě s námi si ho můžete prodloužit až na 72 dní, nejpozději však v poslední den trvání sjednaného pojištění.
- 6.5 Pojištění storna vzniká uhrazením poslední splátky zájezdu a trvá do okamžiku, kdy překročíte hranice vlasti nebo prokazatelně nastoupíte na cestu..
- 6.6 Platnost pojištění může být omezena na základě našeho stanoviska či doporučení MZV (popř. jiných orgánů státní správy) k situaci v zahraničí a restrikcím v rámci cestování.
- 6.7 Pojištění Vám bezplatně prodloužíme až o 3 měsíce, pokud ošetřující lékař odloží Váš návrat do vlasti kvůli onemocnění či úrazu.

### 7. Jak pojištění zaniká

- 7.1 Uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.
- 7.2 Dohodou mezi Vámi a námi.
- 7.3 Odstoupením od smlouvy, pokud Vy nebo my uvedeme nepravdivé informace.
- 7.4 Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání pojištění na dálku, pokud je pojištění na dobu delší než jeden měsíc.
- 7.5 Výpovědí zaslanou do 2 měsíců od sjednání, kdy pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.
- 7.6 Výpovědí zaslanou do 3 měsíců od oznámení pojistné události, kdy pojištění ukončíme do 30 dní od přijetí výpovědi.
- 7.7 Výpovědí, kterou zašlete do 2 měsíců od zjištění, že jsme porušili zásady rovného zacházení. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

Pokud dojde k výpovědi, necháme si zaplacené pojistné a vy máte nárok na pojistná plnění z pojistných událostí, které nastaly do konce pojištění.

### 8. Jak lze pojištění rozšířit

- 8.1 Naše cestovní pojištění k zahraničnímu zájezdu obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh, asistenčních služeb, opatrovníka, trvalé následky úrazu, pojištění osobních věcí a odpovědnosti, zmeškání odjezdu, pojištění storna a narušení cesty.
- 8.2 Cestovní pojištění k tuzemským zájezdům obsahuje minimálně pojištění trvalých následků úrazu, osobních věcí, odpovědnosti a pojištění storna.
- 8.3 Základní pojištění si můžete kdykoli rozšířit o další druhy pojištění, které se hodí pro účel Vaší cesty.
- 8.4 Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření naleznete v tabulce limitů pojistného plnění.
- 8.5 Jakékoli rozšíření se stává součástí pojistné smlouvy o základním pojištění a platí pro něj shodná pravidla.
- 8.6 Pojistné za rozšíření nám náleží celé, i když jste si ho sjednal/a v době trvání základního pojištění.

## 9. Jak je to se sporty

- 9.1 Základní pojištění se vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty, kterým se průměrný člověk obvykle věnuje při pobytu v zahraničí.
- 9.2 Do základního pojištění nebo jeho rozšíření mohou být zahrnuty také zimní sporty. Sporty, na které se vztahuje konkrétní pojištění, naleznete v přehledném seznamu v závěru těchto pojistných podmínek.
- 9.3 Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás.
- 9.4 Při sportování musíte dodržovat příslušná bezpečnostní opatření, používat funkční ochranné pomůcky a vlastnit patřičné oprávnění, je-li vyžadováno.

## 10. Co má vliv na pojistné plnění

- 10.1 Pojistné plnění Vám poskytneme v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě.
- 10.2 Když s námi uzavřete více pojistných smluv na stejná pojistná nebezpečí, poskytneme Vám pojistné plnění pouze jednou.
- 10.3 Pojistné plnění Vám uhradíme do 15 dnů od ukončení našeho šetření pojistné události.
- 10.4 Pojistné plnění Vám poskytneme v tuzemské měně, a to v přepočtu kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojistné události.
- 10.5 Porušíte-li některou z povinností uvedených v pojistných podmínkách nebo právních předpisech, můžeme Vám pojistné plnění přiměřeně snížit.
- 10.6 Pokud dojde ke zrušení zájezdu do země, jejíž bezpečnostní, zdravotní, politické či klimatické situace může vyvolávat obavy z cestování, může být pojistné plnění sníženo o polovinu.
- 10.7 Při hlášení škody uvádějte úplné, pravdivé a nezkrácené údaje. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout v celém rozsahu.
- 10.8 Pokud se v době trvání pojištění projeví důsledky události, která nastala ještě před jeho začátkem, můžeme Vám pojistné plnění odmítnout.
- 10.9 Pojistné plnění je při přepravě omezeno letenkou v ekonomické třídě nebo jinou odpovídající úrovní dopravy. Naše asistenční služba může z lékařských důvodů schválit i jiný druh přepravy.
- 10.10 Pojistné plnění Vám můžeme poskytnout pouze tehdy, není-li v rozporu se sankcemi či embargy Evropské unie, České republiky, případně Spojených států amerických.

## 11. Jak přechází práva z pojistného plnění

- 11.1 Nároky, které Vám při pojistné události vzniknou vůči Vaší zdravotní pojišťovně, přecházejí na nás.
- 11.2 Pokud Vám někdo způsobí škodu, kterou máte právo vymáhat, pak toto právo přechází na nás až do výše pojistného plnění, které jsme Vám vyplatili.

## 12. Co musíte udělat při škodní události

- 12.1 Udělejte maximum možného pro odvrácení nebo zmenšení rozsahu škody.
- 12.2 Neprodleně nám oznamte, že Vám nastala škoda, uveďte o ní úplné, pravdivé a nezkrácené údaje.
- 12.3 Důkladně vyplňte všechny kolonky škodního protokolu, přiložte originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody.
- 12.4 Doložte, že škoda vznikla v době trvání pojištění.
- 12.5 Máte-li sjednáno ještě jiné obdobné pojištění, oznamte nám, u které pojišťovny.

- 12.6 Zajistěte, abychom mohli vůči třetí osobě uplatnit právo na náhradu škody.
- 12.7 Při škodě na Vašem zdraví nám udělte souhlas s nahlížením do Vaší zdravotní dokumentace, případně s Vaším vyšetřením či prohlídkou naším lékařem.
- 12.8 Budete-li k prokázání škody potřebovat policejní protokol, neprodleně ji nahlaste místní policii.

## 13. Jak dlouho šetříme škodu

- 13.1 Po Vašem oznámení škodní události zahájíme neprodleně její šetření. To jsme povinni ukončit do 3 měsíců. Lhůtu můžeme po vzájemné dohodě prodloužit.
- 13.2 Lhůta pro šetření neběží po dobu, kdy v něm Vaší vinou nemůžeme pokračovat.
- 13.3 Pokud nebudeme moci šetření včas ukončit, oznámíme Vám z jakých důvodů.
- 13.4 Když dostatečně doložíte škodní událost, na žádost Vám poskytneme zálohu na pojistné plnění.

## 14. Kde a jak si můžete stěžovat

- 14.1 Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:
  - E-mailem na [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz).
  - Přes [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
  - Dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
  - Telefonicky na +420 221 860 860.
- 14.2 Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, tel.: +420 224 411 111.
- 14.3 Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:
  - Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz),
  - Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 15. Co je marketingový souhlas

- 15.1 Uzavřením pojistné smlouvy souhlasíte se zpracováním všech poskytnutých osobních údajů k zaslání našich obchodních sdělení a nabídek.
- 15.2 Pokud se zasláním nesouhlasíte, oznamte nám to e-mailem nebo dopisem.

## 16. Jak upravujeme pojistné podmínky

- 16.1 Máme možnost jednostranně měnit pojistné podmínky již uzavřených pojistných smluv.
- 16.2 Aby změna platila, musíme Vám ji oznámit a dát Vám možnost se k ní vyjádřit ve lhůtě 30 dní.
- 16.3 Jestliže se v této lhůtě nevyjádříte, budeme to považovat za Váš souhlas se změnou.
- 16.4 Když nám e-mailem či dopisem zašlete svůj nesouhlas, máte také možnost pojistnou smlouvu vypovědět. Vaše smlouva pak zanikne dnem doručení výpovědi.
- 16.5 Pokud nebudete se změnou souhlasit, můžeme Vám pojistnou smlouvu vypovědět po 30 dnech od účinnosti změny.



## Jaké sporty pojišťujeme

Zda Vaše pojištění obsahuje i zimní či rizikové sportování, zjistíte v tabulce limitů pojistného plnění v úvodu těchto pojistných podmínek. Vždy se ale vztahuje na níže uvedené běžné sporty.

Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás. Ozvěte se nám, rádi Vám sdělíme, do které kategorie Váš sport řadíme.

### Co považujeme za běžné sporty

Vaše cestovní pojištění se vždy vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 3 500 m n. m.

- aerobic, aqua aerobic,
- badminton,
- basketbal,
- běh (silniční, přespolní),
- cykloturistika a MTB (mimo sjezd),
- čtyřkolky v terénu – rekreačně v rámci resortu,
- florbal,
- fotbal,
- golf,
- in-line bruslení,
- jachting do vzdálenosti 3 km od pevniny,
- jízda na koni nebo velbloudu – rekreačně v rámci resortu,
- jízda na letní bobové dráze,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti WW1 a WW2,
- minigolf,
- nohejbal,,
- plavání včetně otužileckého,
- rybolov (i ze člunu),
- rafting stupně obtížnosti WW1 a WW2,
- squash,
- stolní tenis,
- šnorchlování,
- tenis,
- turistika nebo trekking do stupně obtížnosti UIAA1 bez použití horolezeckých pomůcek,
- via ferrata stupně obtížnosti A a B,
- vodní sporty – rekreačně v rámci resortu – vodní lyžování, jízda na skútru či banánu, parasailing,
- volejbal,
- windsurfing, surfing,
- a další sporty srovnatelné rizikovosti.

### Co řadíme mezi zimní sporty

Do základního pojištění nebo jeho rozšíření mohou být zahrnuty také zimní sporty na vyznačených trasách a místech k tomu určených do 3 500 m n. m. Mezi zimní sporty řadíme zejména:

- běh na lyžích,
- bobování,
- lyžování,
- monoski,
- sáňkování,
- skiboby,
- snowboarding,
- snowbungeekayaking,
- snowtrampoline,
- snowtubing,
- a další sporty srovnatelné rizikovosti.

### Jaké sporty počítáme mezi rizikové

Do základního pojištění nebo jeho rozšíření mohou být zahrnuty také rizikové sporty a jakýkoli pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 5 000 m n. m.

Za rizikovou považujeme také Vaši jednorázovou účast ve sportovní soutěži, kterou pořádá škola, tělovýchovná nebo jiná zájmová organizace.

Do kategorie rizikových sportů řadíme zejména:

- akrobatický tanec,
- bungee jumping,
- canyoning,
- cyklokros,
- jachting od 3 do 30 km od pevniny,
- jezdecké sporty s výjimkou dostihů,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti WW3,
- létání balonem,
- lyžování či snowboarding mimo vyznačené trasy a místa k tomu určená,
- motorové sporty na sněhu, ledu či vodě – rekreačně,
- paragliding,
- potápění se samostatným dýchacím přístrojem do hloubky 40 m,
- powerkiting,
- rafting stupně obtížnosti WW3,
- sjezd náročných terénů na kole,
- skialpinismus (na lyžích i na splitboardu),
- sportovní boby a saně v koridorech,
- tandemový seskok s padákem,
- turistika nebo trekking (horolezectví) do stupně obtížnosti UIAA3 s použitím odpovídajících pomůcek,
- via ferrata obtížnosti C,
- a další sporty srovnatelné rizikovosti.

### Které sporty pojistíme pouze individuálně

Do této skupiny patří jakákoli profesionální sportovní činnost a účast ve sportovních soutěžích vč. tréninku na ně.

Zároveň sem mohou patřit i neprofesionální soutěže organizované k dosažení zvláštních sportovních výsledků.

Dále sem řadíme jakýkoli pobyt či pohyb v nadmořské výšce nad 5 000 m n. m. a extrémní sporty neuvedené výše, např.:

- bojová umění a sporty,
- freediving,
- heliskiing,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti nad WW3,
- letecké sporty (závěsné létání, plachtění, akrobacie),
- rafting stupně obtížnosti nad WW3,
- via ferrata obtížnosti D a E,
- závody motorových vozidel nebo trénink na ně.

Při sportu používejte funkční ochranné pomůcky, dodržujte bezpečnostní opatření a zajistěte si oprávnění, která jsou k některým činnostem vyžadována. Jinak Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Tento přehled je nedílnou součástí pojistných podmínek.

## Na co se pojištění nevztahuje

(obecné výluky)

Aby bylo jasné, k čemu Vaše pojištění slouží, uvádíme zde případy, na které se Vaše pojištění vztahovat nebude. Tím myslíme hlavně situace, kdy ke škodě dojde následkem:

1. Vašeho úmyslného jednání nebo jednání jiných osob, které k tomu navedete;
2. Vaší hrubé nedbalosti, což ale neplatí pro pojištění odpovědnosti či právní ochrany;
3. požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek;
4. duševní poruchy či psychického onemocnění včetně deprese;
5. Vašeho onemocnění AIDS;
6. neodvratitelné události, již nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, stávky a jiné druhy zastavení práce);
7. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní;
8. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci;
9. cesty do oblasti, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam MZV nedoporučilo cestovat;
10. přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti, MZV označilo jako válečnou zónu;
11. terorismu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž jste se podílel/a;
12. Vaší účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.);
13. Organizace jakýchkoli mimořádných akcí k záchraně Vašeho života či Vašeho vyhledání v odlehlých místech či v prostředí extrémních podmínek (např. v povstaleckých oblastech,

v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídce osídlených místech).

14. Vaší účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně;
  15. létání v letadle či v helikoptéře s výjimkou letu v registrovaném osobním letadle či helikoptéře jako cestující;
  16. jiné sportovní činnosti, než pro kterou máte pojištění sjednáno;
  17. profesionální sportovní činnosti jakéhokoli druhu a účasti v jakýchkoli sportovních soutěžích včetně tréninku na ně.
- Nejsme také povinni vyplatit pojistné plnění, pokud:
18. škoda vznikne až jako následek škody původní;
  19. Vám nebyly náklady na ubytování a zpáteční cestu předem schváleny asistenční službou;
  20. byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího;
  21. existuje subjekt, který je primárně povinen vzniklou škodu nahradit;
  22. nesplníte vlastní vinou podmínky pro vstup/výjezd do/z cílové destinace či podmínky destinace, ve které dojde k přestupu na navazující dopravní spoj;
  23. došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy;
  24. došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.);
  25. setrváte déle než 14 dní v oblasti, kterou jsme během Vašeho pobytu označili za válečnou nebo MZV do ní nedoporučilo cestovat.

Další případná omezení platnosti Vašeho pojištění naleznete vždy u jednotlivých druhů pojištění.

## Jak zpracováváme osobní údaje (GDPR)

Dovolte, abychom Vás informovali o ochraně Vašich osobních údajů, zejména v souvislosti s Vámi uzavřeným pojištěním. Ochrana Vašeho soukromí a Vašich údajů je pro nás zcela zásadní, a proto dbáme jak na bezpečnost našich interních systémů, tak na výběr našich partnerů. Zároveň respektujeme standardy vydané Českou asociací pojišťoven, jejíž jsme členy.

### Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, se sídlem Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Obrátit se na nás můžete způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- e-mailem na klient@ERVpojistovna.cz,
- přes www.ERVpojistovna.cz,

- dopisem na adresu Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika,
- telefonicky na +420 221 860 860.

### Kde a jak se můžete ptát

Máme svého pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer; DPO), na kterého se můžete obrátit s jakýmkoli dotazem na zpracování Vašich osobních údajů nebo se stížností.

Kontaktovat ho můžete:

- e-mailem na dpo@ERVpojistovna.cz,
- přes on-line formulář na webu www.ERVpojistovna.cz,
- dopisem na adresu našeho sídla.

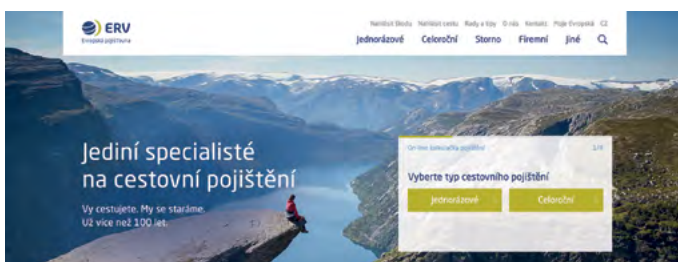
S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na

**Úřad pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: posta@uouu.cz, www.uouu.cz.

### Jaké osobní údaje zpracováváme

Pro uzavření pojistné smlouvy a likvidaci pojistné události můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje, např. jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mailovou adresu. Jedná se o nezbytné identifikační a kontaktní údaje. Při škodě na zdraví můžeme také zpracovávat údaje týkající se Vašeho zdravotního stavu.

Když budou Vaše údaje o zdravotním stavu nutné ke zhodnocení pojistného rizika a jeho upsání, budeme je zpracovávat výhradně na základě Vašeho výslovného souhlasu.



Kdykoli navštívíte naše webové stránky, zaznamenávají se z bezpečnostních důvodů na náš server veškerá identifikační data (IP adresa) a další informace (datum, čas, zhlédnutá stránka). Nepoužíváme Java Applets nebo Active X Controls.

Naše stránky používají cookies, které Vám mohou ulehčit další použití našich internetových služeb. Tyto údaje používáme výhradně ke statistickým účelům a zaručujeme Vaši naprostou anonymitu. Pro zablokování cookies vyberte ve svém internetovém prohlížeči příslušnou volbu (nejčastěji v záložce Nastavení -> Soukromí). Po této blokadě nebudete moci využít některých funkcí našich stránek.

Když nám prostřednictvím našich stránek zašlete e-mail obsahující údaje jako např. jméno nebo e-mailová adresa, použijeme je pouze pro zaslání Vámi vyžádaných informací. Když je přístup na některé stránky www.ERVpojistovna.cz podmíněn Vaším poskytnutím osobních údajů, pracujeme s nimi pouze při plnění svých povinností a nepoužijeme je k jiným účelům.

Za účelem zkvalitňování služeb nahráváme s Vaším předchozím souhlasem telefonické hovory na naši klientské lince. Jestliže nebudete s nahráváním hovoru souhlasit, můžete využít jiných komunikačních kanálů, např. e-mail nebo chat.

## Jaké jsou účely zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje potřebujeme, abychom mohli zhodnotit pojistné riziko a uzavřít pojistnou smlouvu, pro správu pojistné smlouvy a související evidenci, zaslání pojistek, případně pro přezkum pojistné události či poskytnutí pojistného plnění. Veškerá komunikace s námi je monitorována a archivována, a to včetně klientských hovorů. Uzavření pojistné smlouvy, správa pojistné smlouvy ani likvidace pojistné události nejsou možné bez zpracování osobních údajů. Vaše osobní údaje dále můžeme zpracovávat například pro splnění regulačních požadavků, pro pojistné statistiky nebo pro vývoj nových tarifů.

Jedná se tedy o zpracování osobních údajů vyplývající zejména ze zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, a ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu jsou dle GDPR podřazeny pod náš oprávněný zájem.

Naším oprávněným zájmem je taktéž zpracování Vašich osobních údajů pro zajištění IT operací a jejich bezpečnosti, a také pro prevenci a vyšetřování, zejména pokud jde o podezření z pojistného podvodu.

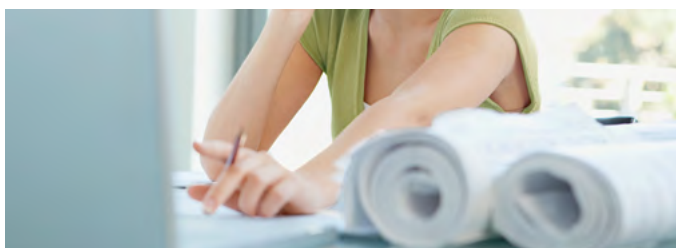
## Jak ukládáme osobní údaje

Pojistné smlouvy s Vašimi osobními údaji ukládáme na servery našeho interního systému a na žádost Vám z něj můžeme poskytnout výpisy.

Při sjednávání pojištění elektronickou formou se smlouva uzavírá v jednotlivých krocích stanovených technickým řešením on-line systému. Při zadávání údajů o pojištění Vám systém umožňuje identifikaci a opravení případných chyb.

## Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

Když odmítnete osobní údaje poskytnout, nemůžeme bohužel uzavřít pojistnou smlouvu, resp. provést likvidaci Vaší pojistné události.



## Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

Jsme oprávněni uchovávat Vaše osobní údaje po dobu trvání pojistné smlouvy nebo z ní vyplývajících povinností, nejdéle však 16 let, poté jsou Vaše osobní údaje zlikvidovány. Po uplynutí běžné promlčecí doby dle občanského zákoníku, tedy po 4 letech, jsou Vaše osobní údaje v rámci našeho IT systému pseudonymizovány a takto jsou uchovány až do doby samotné likvidace.

Osobní údaje jsou uchovávány také na základě zákonných archivačních povinností, zejména dle daňových a účetních předpisů.

## Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje máme právo zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně při šetření Vaší pojistné události či při správě Vaší pojistné smlouvy.

K Vaším osobním údajům máme přístup my, naši zaměstnanci či smluvní zpracovatelé, zejména poskytovatelé IT služeb, asistenční společnost, zajišťovatelé či pojišťovací zprostředkovatelé.

V případě zájmu naleznete úplný soupis smluvních zpracovatelů, včetně ně popisů jejich činností, na našich webových stránkách.

## Co je automatizované rozhodování

K automatizovanému rozhodování / profilování dochází zejména při sjednávání pojistné smlouvy prostřednictvím našeho on-line systému, který Vám má zpříjemnit a urychlit výběr a nákup nejhodnějšího pojištění.

Veškerá automatizovaná rozhodnutí jsou založena na předem námi určených pravidlech, zejména na základě pojistně-matematických výpočtech.

## Jaká jsou Vaše práva

Na vyžádání jsme povinni Vás informovat o zpracování Vašich osobních údajů či je opravit.

Pokud se domníváte, že zpracováváme Vaše údaje v rozporu s ochranou Vašeho soukromí či se zákonem, musíme tento stav odstranit nebo vysvětlit. Když Vaši žádosti nevyhovíme, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Když dochází ke zpracování Vašich osobních údajů prostřednictvím automatizovaného rozhodování a Vy jste zjistili, že tím dochází ke zpracování, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu s právními předpisy, máte právo na vznesení námítky.

Dále máte také právo na výmaz (právo být zapomenut), právo na omezení zpracování a právo na přenositelnost údajů.

Když dochází ke zpracování osobních údajů na základě Vámi uděleného souhlasu, můžete jej kdykoli odvolat.

## Na našich webových stránkách v části věnované ochraně osobních údajů naleznete:

- tuto informaci,
- přehled veškerých kontaktních údajů,
- odkaz na on-line formulář, který můžete využít pro vznesení dotazu či podnětu,
- další aktuální informace vztahující se k této problematice.

<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