

# Předsmluvní informace k cestovnímu pojištění FlyLine



English version



Slovenská verzia



## Pojistitel

Název: ERV Evropská pojišťovna, a. s.  
Sídlo: Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,  
Česká republika  
IČ: 492 40 196  
Zápis: Obchodní rejstřík Městského soudu  
v Praze, oddíl B, vložka 1969  
Web: [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)  
Tel.: (+420) 221 860 860  
E-mail: [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz)

## Předmět podnikání

Pojišťovací činnost podle zák. č. 277/2009 Sb.,  
o pojišťovnictví, ve znění pozdějších právních  
předpisů

## Informace o finanční situaci

[www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny](http://www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny)

## Orgán dohledu

Česká národní banka,  
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1,  
Česká republika  
Tel.: 224 411 111, fax: 224 412 404

## Orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Česká obchodní inspekce,  
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,  
Česká republika, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)  
Tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236

## Informace o pojištění

Práva a povinnosti účastníků pojistné smlouvy stanoví občanský zákoník a pojistné podmínky. Pojistná ochrana se vztahuje na nahodilé události související s cestováním, které jsou blíže určeny v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění.

Cestovní pojištění poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivé cestě z České republiky do zahraničí. Délka jedné cesty nesmí přesáhnout 24 dní.

Pojištění FlyLine se sjednává pouze k letenkám zakoupeným prostřednictvím prodejce letenek.

Toto pojištění lze sjednat ve více variantách, a to pouze pro případ zrušení cesty, dále pro případ škody na osobních věcech a zrušení cesty či jako

komplexní pojištění pro cesty do Evropy nebo celého světa, a to včetně zrušení cesty a úpadku leteckého dopravce.

V případě pojištění úpadku leteckého dopravce se jedná o produkt provozovaný ve spolupráci se společností International Passenger Protection Limited z Velké Británie.

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

Sjednáváte-li pojištění pro jinou osobu než rodného příslušníka, vyžádejte si její souhlas a seznámte ji s pojistnými podmínkami.

## Výluky z pojištění

Pojištění se vztahuje pouze na nahodilé události. Vyloučeny z pojištění jsou události, k nimž došlo úmyslným jednáním pojistníka, pojištěného či jiných osob z jejich podnětu, a také události výslovně uvedené v pojistných podmínkách jako výluky.

Výluky z pojištění jsou v pojistných podmínkách barevně odlišeny a je nutné, abyste se s nimi seznámili ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

## Pojistné

Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž se pojištění sjednává (jednorázové pojistné), a to na základě reálných pojistně-matematických předpokladů jednotlivých rizik, podle zeměpisné oblasti a účelu cesty. Jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce). Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem zaplacení pojistného.

## Doba trvání pojištění

Pojistná smlouva se uzavírá před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat. Pojištění trvá po dobu trvání cesty, začíná a končí okamžikem překročení hranice České republiky.

Pojištění zrušení cesty (stornopoplatků) vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty. Pojištění úpadku leteckého dopravce začíná okamžikem zaplacení pojistného a končí okamžikem nástupu zpáteční cesty do České republiky.

## Zánik pojištění

Pojištění zaniká uplynutím doby nebo dohodou. Pojistník nebo pojistitel mohou odstoupit od pojistné smlouvy pro porušení povinnosti uvést pravdivá sdělení. Od pojištění sjednaného na dálku na více než 1 měsíc může pojistník odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy.

Pojistník nebo pojistitel mohou pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo s měsíční výpovědní dobou do 3 měsíců ode dne oznámení

vzniku pojistné události. Pojistník může pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne, kdy se dozvěděl, že pojistitel při určení výše pojistného nebo pro výpočet pojistného plnění porušil zásady rovného zacházení.

## Právo, soudy, jazyk

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky a spory rozhodují příslušné soudy České republiky. Veškerá komunikace s pojistitelem probíhá v českém jazyce.

## Použití elektronických prostředků

Pojistná smlouva se ukládá na servery interního systému pojistitele a výpisy z něho mohou být klientovi na žádost poskytnuty. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Smlouva se uzavírá v jednotlivých krocích stanovených technickým řešením on-line systému. Při zadávání údajů zájemcem o pojištění systém umožňuje identifikaci a opravení případných chyb. Pojistitel při své činnosti dodržuje Kodex etiky České asociace pojišťoven, Etický kodex finančního trhu ([www.cap.cz](http://www.cap.cz)) a interní pravidla skupiny ERV.

## Stížnosti

Stížnosti lze zasílat na adresu pojistitele nebo na e-mail clientského centra. Podrobnější postup při podávání stížností lze nalézt na webových stránkách pojistitele. Se stížností je možné obrátit se rovněž na Českou národní banku nebo na Českou obchodní inspekci, která je věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

## Další informace

Další informace o Vašem pojištění, případně o našich dalších produktech, jsou k dispozici v clientském centru nebo na webových stránkách pojistitele.

## Zdanění

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

# Pojistné podmínky pro jednorázové cesty

## POJISTNÉ PODMÍNKY PRO JEDNORÁZOVÉ CESTY (PP-FL-OSB-1805)

### VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY

#### 1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje ERV Evropskou pojišťovnu, a.s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled v pojišťovnictví vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika, www.coi.cz.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

#### 2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, všeobecné a zvláštní pojistné podmínky, případně další ujednání pojistné smlouvy.
- 2.2. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.
- 2.3. Pojistitel vydá pojistníkovi pojistku, v níž uvede pojistníka, pojištěné, číslo pojistné smlouvy, dobu trvání a rozsah pojištění (označení produktu) a výši pojistného.
- 2.4. Pojistník je povinen informovat pojistitele o jakékoli změně v osobních údajích či údajích pojištěných osob včetně změny adresy pro doručování písemností.
- 2.5. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.6. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva. Stížnosti je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu, příp. se obrátit na Českou národní banku nebo na Českou obchodní inspekci, která je věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.
- 2.7. Pojistnou událostí je nahodilá událost související s cestováním blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.
- 2.8. Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení obsahu a určení jednajících osob.

#### 3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojistné).

#### 4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno (Evropa, celý svět).
- 4.2. Pojištění lze sjednat pro cesty z České republiky do zahraničí.
- 4.3. Pojištění léčebných výloh se nevztahuje na území státu, kde pojištěný je nebo by měl být v souladu s místními právními předpisy zařazen do systému zdravotní péče.
- 4.4. Pojištěny jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.

#### 5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat; v případě, že datum počátku pojištění je totožné s datem uzavření pojistné smlouvy dle bodu 2.2. těchto pojistných podmínek, uvede se v pojistné smlouvě rovněž hodina jejího uzavření.
- 5.2. Pojištění vzniká
- 5.2.1. okamžikem překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne uvedení v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako počátek pojištění, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne uvedeného v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako konec pojištění
- 5.2.2. při použití vlastní dopravy okamžikem překročení hranice České republiky, nejdříve však ode dne předcházejícího stanovenému dni nástupu pobytu, do okamžiku překročení hranice České republiky při návratu, nejpozději do dne následujícího po stanoveném konci pobytu.
- 5.3. Pojištění zrušení cesty počíná okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.4. Pojištění úpadku leteckého dopravce vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu zpáteční cesty do České republiky.
- 5.5. Pojištění lze prodloužit nejpozději v poslední den trvání již sjednaného pojištění. Celková doba původního a prodlouženého pojištění nesmí přesáhnout 24 dní.
- 5.6. Doba trvání pojištění automaticky prodloužíme až o 3 měsíce, bude-li na základě potvrzení ošetřujícího lékaře návrat pojištěného do vlasti odložen z důvodu onemocnění či úrazu, na něž se vztahuje toto pojištění.
- 5.7. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem pojištění zaniká
- 5.7.1. uplynutím pojistné doby
- 5.7.2. dohodou smluvních stran
- 5.7.3. výpovědí pojišťovny nebo pojistníka doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy; výpovědní doba je osmidená a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.7.4. odstoupením od pojistné smlouvy dle zákona
- 5.8. Byla-li pojistná smlouva uzavřena formou obchodu na dálku, má pojistník právo bez uvedení důvodu odstoupit od pojistné smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření nebo ode dne, kdy mu byly

sděleny pojistné podmínky; odstoupit nelze od smlouvy, bylo-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden měsíc.

#### 6. POJIŠTĚNÍ SPORTOVNÍ ČINNOSTI

- 6.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo při provozování běžných rekreačních a plážových sportů, jako jsou např. plážový volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu do výšky 3 000 m n. m., běžná cykloturistika, golf, plavání, rybolov, jachting do vzdálenosti 3 km od pevniny, surfing, windsurfing, vodní atrakce a další sporty srovnatelné rizikovosti.
- 6.2. O rizikovosti sportu pro účely pojištění rozhoduje pojistitel.
- 6.3. Pojištěný je při provozování sportovní činnosti povinen dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek a výbavy. V případě porušení této povinnosti nebo provozování sportovní činnosti bez patřičného oprávnění, je-li pro takovou činnost vyžadováno, může pojistitel pojistné plnění přiměřeně snížit.

#### 7. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1. Pojistné plnění poskytneme ve sjednaném rozsahu a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 7.2. Limity pojistného plnění uvedené v přehledu pojistného plnění, který je nedílnou součástí těchto pojistných podmínek (dále jen „přehled“), představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojistné události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li ve zvláštních pojistných podmínkách stanoveno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění a spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě.
- 7.3. Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 7.4. Uzavřete-li s námi několik pojistných smluv na stejná pojistná nebezpečí, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 7.5. Pojistné plnění v případě přepravy je omezeno cenou letenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovni dopravy, není-li z lékařských důvodů nutný jiný druh přepravy předem schválený asistenční službou.
- 7.6. Pojistné plnění je poskytnuto pouze tehdy, není-li to v rozporu s hospodářskými, obchodními a finančními sankcemi či embargem stanovenými Evropskou unií či Českou republikou, které se jakkoli týkají pojistitele či pojistníka. Totéž platí i v případě sankcí či embarga vyhlášených Spojenými státy americkými, nejsou-li v rozporu s právními předpisy Evropské unie či České republiky.
- 7.7. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 7.8. Není-li ujednáno jinak, poskytne pojistitel oprávněné osobě pojistné plnění v tuzemské měně, a to v přepočtu kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojistné události.

- 7.9. Na pojistitele přecházejí nároky, které vzniknou pojištěnému v souvislosti s pojistnou událostí vůči jeho zdravotní pojišťovně podle předpisů o zdravotním pojištění.
- 7.10. Zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel maximálně do výše 1000 Kč. Výše limitu zachraňovacích nákladů na záchranu života nebo zdraví osob činí 30 % limitu pojistného plnění sjednaného pro případ převozu, přeložení a přepravy.

## 8. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÍ UDÁLOSTI

- 8.1. Kromě povinností uložených zvláštními pojistnými podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
- 8.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoli škodní události
- 8.1.2. bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodní událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu
- 8.1.3. spolu s oznámením škodní události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v tomto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme
- 8.1.4. oznámit nám, je-li totéž pojistné nebezpečí pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojistného plnění
- 8.1.5. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí
- 8.1.6. při škodní události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlednout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem)
- 8.1.7. nahlásit policii nejdéle do 24 hodin od zjištění škodní události, pro jejíž uplatnění je nutný policejní protokol.
- 8.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojistnými podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojistné plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojistné události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.
- 8.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrleslé údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu.
- 8.4. Pojistitel je povinen po oznámení škodní události bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Toto šetření je povinen ukončit do 3 měsíců po tom, co mu byla škodní událost oznámena. Nemůže-li ukončit šetření v uvedené lhůtě, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu. Lhůtu podle věty první lze dohodou prodloužit. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

## 9. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- 9.1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále

- tehdy, dojde-li ke škodní události v souvislosti či v důsledku
- 9.1.1. úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich
- 9.1.2. hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojistného plnění na základě odpovědnosti za škodu
- 9.1.3. požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 9.1.4. duševní poruchy či psychického onemocnění pojištěného včetně deprese
- 9.1.5. onemocnění AIDS pojištěného
- 9.1.6. neodvratitelné události, již nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, stávky a jiné druhy zastavení práce)
- 9.1.7. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopeňí moci
- 9.1.9. cesty do oblasti vyhlášené ústředním orgánem státní správy či pojistitelem za válečnou zónu, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.10. přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti vyhlášené ústředním orgánem státní správy jako válečná zóna, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.11. teroristického činu a jakýchkoliv jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílel
- 9.1.12. účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.)
- 9.1.13. organizace jakýchkoliv mimořádných akcí za účelem záchranu života či vyhledání pojištěného v odlehklých místech či v prostředí extrémních společenskopolitických, klimatických nebo přírodních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídké osídlených místech)
- 9.1.14. účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně
- 9.1.15. létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.16. provozování jiných sportů, než pro které bylo pojištění sjednáno
- 9.1.17. provozování profesionální sportovní činnosti jakéhokoliv druhu a účasti v jakýchkoliv sportovních soutěžích včetně tréninku na ně, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.
- 9.2. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění rovněž
- 9.2.1. v případě následně vzniklých škod
- 9.2.2. nenahlášených případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojistné plnění policejní protokol, nejdéle do 24 hodin od zjištění škodní události policií.

## 10. VÝKLAD POJMŮ

- 10.1. Pro účely tohoto pojištění znamená
- 10.1.1. **ambulantní ošetření** ošetření poskytnuté lékařem mimo nemocnici nebo v ní, není-li pacient do nemocnice přijat
- 10.1.2. **cennost** starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu
- 10.1.3. **Evropa** všechny evropské státy včetně Pobaltí s výjimkou ostatních států na

- území bývalého SSSR, všechny státy na pobřeží Středozemního moře
- 10.1.4. **expedice** výpravu předem organizovanou s cílem dosažení zvláštních sportovních či vědeckých výsledků
- 10.1.5. **chronické onemocnění** nemoc nebo jiný stav, který se pomalu rozvíjí a trvá dlouhou dobu (na rozdíl od akutního případu) a který existoval v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, přičemž zdravotní stav nebyl stabilizován a potřeba léčby mohla být předvídána, tj. pokud nemoc během předchozích 6 měsíců před plánovaným odjezdem vyžadovala hospitalizaci nebo byla na postupu nebo způsobila podstatné změny v užívání léků; termín "chronické" nemusí znamenat, že vada je neléčitelná
- 10.1.6. **jednotlivá věc** rovněž soubor jednotlivých věcí náležejících téže osobě, které mají podobný nebo stejný charakter nebo jsou určeny ke stejnému účelu (např. fotoaparát s příslušenstvím, videotechnika apod.), i když nebyly zakoupeny současně
- 10.1.7. **kompensační tabulka** zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sazbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele
- 10.1.8. **loupež** přivlastnění si pojištěné věci tak, že pachatel použil proti pojištěnému násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí
- 10.1.9. **manuální práce** jakoukoliv odměňovanou činnost či práci kromě práce administrativní či řídicí povahy
- 10.1.10. **osobní věci** hmotné movité věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled, fotoaparát, videokamera, stan atd., které náležejí pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti
- 10.1.11. **pojistník** osobu, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu
- 10.1.12. **pojištění obnosové** pojištění, jehož účelem je poskytnutí jednorázového pojistného plnění v ujednaném rozsahu bez ohledu na vznik nebo rozsah škody
- 10.1.13. **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je v ujednaném rozsahu vyrovnat úbytek majetku vzniklý v důsledku pojistné události
- 10.1.14. **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost či jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje
- 10.1.15. **pokračující léčba** jakoukoliv formu zdravotní péče poskytovanou po léčení akutního onemocnění či úrazu (o tom, zda je léčení považováno za pokračující léčbu, rozhoduje lékař asistenční služby po poradě s ošetřujícím lékařem)
- 10.1.16. **rodinný příslušník (nejbližší příbuzný)** manžela/manželku, registrovaného partnera/partnerku, druha/družku (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti), rodiče a děti (tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let)
- 10.1.17. **spolucestující** osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejném dokladu o pojištění, resp. smlouvě o zájezdu
- 10.1.18. **spoluúčast** částku, kterou se oprávněná osoba podílí na vzniklé škodě; stanoví se absolutní hodnotou či v procentech
- 10.1.19. **škodní událost** událost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 10.1.20. **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůžkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoliv organizací nebo



státním orgánem nebo jejich jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoliv státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu

10.1.21. **úraz** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt

10.1.22. **vlast** území České republiky

10.1.23. **živelní událost** požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřice, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemin, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stžárů, zemětřesení, vulkanickou činnost.

## ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY

### A LÉČEBNÉ A SOUVISEJÍCÍ VÝLOHY (škodové)

1. Pojistná ochrana se vztahuje pouze na péči nutnou z lékařského hlediska, tj. na péči stabilizující Váš stav natolik, že jste schopni v cestě pokračovat, nebo být jako nemocní převezeni do vlasti.
2. Pojistná ochrana se vztahuje pouze na léčebnou péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, jímž nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.
3. Pokud během zahraniční cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
  - 3.1. léčení či operaci, a to zejména poplatky za návštěvu lékaře, předepsané léky, infuzní tekutiny a ostatní léčiva, obzovové materiály a použití zdravotnických přístrojů
  - 3.2. fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení předepsané ošetřujícím lékařem
  - 3.3. plastickou operaci nebo léčbu jejích následků a komplikací za předpokladu, že úraz vyžaduje nemocniční léčbu do 24 hodin po úrazu
  - 3.4. ambulatní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy bolesti
  - 3.5. umístění v nemocnici nebo na klinice včetně stravování a ubytování (min. dvouúzkový pokoj)
  - 3.6. umístění v nemocničním pokoji s intenzivní péčí, je-li nezbytná z lékařských důvodů
  - 3.7. prodloužení pobytu v hotelu a stravování, schválené asistenční službou, budete-li z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko pro akutní onemocnění či úraz.
4. Uhradíme Vám či za Vás rovněž léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu a léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození.

### Zvláštní výluky

5. nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li léčebné výlohy v důsledku
  - 5.1. léčení, hospitalizace nebo ubytování po návratu do vlasti
  - 5.2. dalšího léčení, hospitalizace nebo ubytování, odmítnete-li přeložení, o němž rozhodl lékař asistenční služby a které schválil ošetřující lékař jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
  - 5.3. léčení, hospitalizace nebo ubytování, lze-li léčení odložit až do Vašeho návratu

do vlasti, a to na základě rozhodnutí lékaře asistenční služby, schváleného ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné

- 5.4. léčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí
- 5.5. léčení či operace chronického onemocnění
- 5.6. pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu
- 5.7. uměle vyvolaného přerušení těhotenství
- 5.8. léčení, za jehož účelem byla cesta uskutečněna
- 5.9. preventivních či kontrolních vyšetření a vydání lékařských osvědčení
- 5.10. zhotovení protéz včetně léčebných výloh na jejich umístění nebo nahrazení
- 5.11. pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení.

### Při škodní události

6. Při hospitalizaci jste povinni informovat asistenční službu ihned po přijetí do nemocnice a bez souhlasu asistenční služby neplatit nemocnici žádné finanční prostředky, i když jste k tomu vyzýváni. Neučiníte-li tak, může být pojistné plnění odmítnuto či sníženo.
7. Při ambulatním ošetření uhradíte účet na místě. V případě, že Vámi zaplacený účet převyšuje částku odpovídající 200 EUR, informujte asistenční službu. Účty uhrazené v hotovosti Vám proplatíme po návratu do vlasti.
8. Uhradíte-li účty zaslané na Vaši adresu, aniž byste je ihned předali pojistiteli, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.

### B ASISTENČNÍ SLUŽBY (škodové)

#### B 1 AKTIVNÍ ASISTENCE

1. Pomoc v tísňových situacích během cestování (hospitalizace, složitě ambulatní ošetření, úmrtí, ztráta cestovních dokladů, potřeba právní pomoci či kontaktu s rodinou ve vlasti apod.) Vám poskytne asistenční služba, která je námi pověřena jednat při všech škodních událostech.
2. Kromě případů uvedených v těchto pojistných podmínkách jste dále povinni bezodkladně informovat asistenční službu v případě potřeby převozu, přeložení či přepravy, repatriace tělesných ostatků či zajištění opatrovníka a získat její svolení. Pokud tak neučiníte, jsme oprávněni pojistné plnění odmítnout.
3. Výlohy na převoz, přeložení a přepravu, repatriaci tělesných ostatků či zajištění opatrovníka uhradíme do výše uvedené v přehledu plnění, která však nesmí spolu s náklady na léčebné výlohy přesáhnout limit pojistného plnění, na který bylo sjednáno pojištění léčebných výloh.
4. Poskytne-li asistenční služba na žádost pojištěného pomoc v případech, na něž se nevztahuje toto pojištění, má vůči pojištěnému právo na náhradu částek, které za něj v souvislosti s touto pomocí uhradila (zejména léčebné výlohy, výlohy spojené s repatriací apod.).

#### B 2 PŘEVOZ, PŘELOŽENÍ A REPATRIACE

1. Jestliže během zahraniční cesty onemocníte či utrpíte úraz v souladu se sekci A těchto pojistných podmínek, zabezpečíme a uhradíme přiměřené mimořádné 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 jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
- 1.4. přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem jako lékařsky přijatelné, účelné či nezbytné
- 1.5. pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře
- 1.6. přepravu po skončení léčby za účelem doručení stanoveného průběhu cesty
- 1.7. přepravu po skončení léčby zpět do vlasti, byl-li plánovaný průběh cesty časově narušen a v cestě není možné pokračovat
- 1.8. ubytování a stravování v hotelu, schválené asistenční službou, nelze-li Vaši přepravu zajistit bezprostředně po skončení léčby.

### Zvláštní výluky

2. nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy v důsledku
  - 2.1. převozu, přeložení či přepravy s použitím letecké ambulance, nejde-li o tísňovou situaci
  - 2.2. přeložení vyvolaného Vaší obavou z infekce
  - 2.3. přeložení či přepravy do země Vašeho trvalého pobytu s výjimkou vlasti.

### B 3 PŘEVOZ TĚLESNÝCH OSTATKŮ

1. Dojde-li během zahraniční cesty k úmrtí pojištěného následkem onemocnění nebo úrazu, zabezpečíme a uhradíme výlohy na
  - 1.1. kremaci či uložení do hrobu v zahraničí
  - 1.2. převoz tělesných ostatků do pohřebního ústavu nebo nemocnice ve vlasti, tj. výlohy na dočasnou rakev, balzamování a přepravu ostatků v souladu s příslušnými právními předpisy.

### B 4 OPATROVNÍK

1. Budete-li během zahraniční cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoutáni na lůžko či hospitalizováni pro vážné onemocnění či úraz, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
  - 1.1. osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení, příp. při přeložení jako doprovázející opatrovník
  - 1.2. Vašich spolecestujících dětí mladších 18 let, jsou-li u nás rovněž pojištěny
  - 1.3. osoby, která v případě úmrtí pojištěné osoby následkem onemocnění či úrazu zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti.
2. Budete-li během zahraniční cesty hospitalizováni pro vážné onemocnění nebo úraz a ošetřující lékař potvrdí, že hospitalizace v místě potrvá nejméně 5 dnů ode dne přijetí do nemocnice, a nebude-li s Vámi na cestě spolecestující starší 18 let, který může být Vaším doprovázejícím opatrovníkem, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění
  - 2.1. osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při přeložení či přepravě do vlasti
  - 2.2. osoby, která v případě úmrtí pojištěného následkem onemocnění či úrazu přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti.

3. Výlohy na ubytování a stravování uhradíme v rámci celkového pojistného plnění nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.
4. Opatrovníkem může být vždy jen jedna osoba.

**Zvláštní výluky**

5. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vzniknou-li výlohy na
- 5.1. zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, nenastoupí-li ji do 2 dnů po ukončení úlohy doprovázejícího opatrovníka
- 5.2. ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile přicestuje do místa Vašeho léčení přivolaný opatrovník.
6. Opatrovník není oprávněn bez předchozího schválení asistenční službou činit jakékoliv úkony 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.

**C ÚRAZ (obnosové)****C 1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU**

1. Utrpíte-li během zahraniční cesty úraz, jenž zanechá trvalé následky, poskytneme Vám pojistné plnění
- 1.1. způsobil-li úraz alespoň pětiprocentní trvalé následky podle kompenzační tabulky
- 1.2. stanovil-li lékař konečné následky úrazu nejpozději do tří let po úrazu.
2. Podle druhu a rozsahu trvalých následků vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky.
3. Týkájí-li se trvalé následky části těla, která byla poškozena již před úrazem, snížíme pojistné plnění o procentní částku odpovídající předcházejícímu poškození.

**C 2 ÚMRTÍ NÁSLEDKEM ÚRAZU**

1. Zemře-li pojištěný do jednoho roku vyhraním a přímým následkem úrazu, který nastal v době trvání pojištění, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle ustanovení zákona.
2. Pojistné plnění bude sníženo o případné předchozí plnění z titulu trvalých následků téhož úrazu.

**Zvláštní výluky (C 1, C 2)**

3. Pojištění se nevztahuje na
- 3.1. trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoliv onemocnění
- 3.2. trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo výhradně a přímo z důvodu onemocnění
- 3.3. trvalé následky či úmrtí členů posádky letadla při výkonu jejich práce ve vzduchu
- 3.4. trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob
- 3.5. poškození zdraví, jež není uvedeno v kompenzační tabulce
- 3.6. úmrtí následkem utonutí.

**Při škodní události (C 1, C 2)**

4. Jste povinni vyhledat okamžitě lékařské ošetření, zůstat v lékařské péči, postupovat podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomit asistenční službu.
5. Jakékoli pojistné plnění bude sníženo o polovinu, utrpíte-li úraz při provádění manuální práce.

**D OSOBNÍ VĚCI (škodové)**

1. Uhradíme Vám škodu na osobních věcech, byla-li škoda způsobena

- 1.1. živelní událostí
- 1.2. krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením, a to pouze v případě, došlo-li ke krádeži v ubytovacím zařízení nebo z uzamčeného zavazadlového prostoru v řádně zajištěném vozidle a za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné
- 1.3. dopravní nehodou
- 1.4. loupeží
- 1.5. v době, kdy byly osobní věci předány dopravci k přepravě proti potvrzení nebo uloženy podle pokynů dopravce v prostoru určeném pro společnou přepravu zavazadel
- 1.6. v době, kdy byly předány proti potvrzení do úschovy.
2. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše 50 % z limitu pojistného plnění.
3. Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění, v případě krádeže z vozidla až do výše 25 % z limitu pojistného plnění.
4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výše ceny surovin.
5. Byly-li osobní věci poškozeny, uhradíme Vám přiměřené výlohy na jejich opravu, a to až do výše odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
6. Byly-li osobní věci zničeny nebo odcizeny, vyplatíme Vám částku ve výši ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Cenu, kterou měly osobní věci bezprostředně před pojistnou událostí, určí pojistitel nebo osoba pojistitelem pověřená tak, že cenu nové věci stejného nebo obdobného druhu a srovnatelných vlastností, která platila v době pojistné události, sníží o opotřebení či jiné znehodnocení osobních věcí, které vzniklo před pojistnou událostí. Nelze-li cenu takto určit, určí ji pojistitel nebo osoba jím pověřená odhadem.
8. Výplatu pojistného plnění přechází vlastnictví věci poškozené, zničené či nalezene na pojistitele.
- Zvláštní výluky**
- Pojištění se nevztahuje na
- 9.1. osobní věci odcizené z automatické úschovny skříňky
- 9.2. vozidla, plavidla, jízdní kola a jiné dopravní prostředky nebo jejich příslušenství, neníli v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.3. sportovní vybavení určené k provozování jiných sportů než pro které bylo pojištění sjednáno
- 9.4. obchodní zboží, vzorky nebo sbírky
- 9.5. peníze v hotovosti a cennosti
- 9.6. cestovní šeky, známky, cenné papíry, kreditní (platební) karty nebo škody utrpěné v souvislosti se zneužitím uvedených cenin
- 9.7. jakékoliv poškození osobních věcí (poškrábání, proděravění, potrhání, znečištění)
- 9.8. škody přímo či nepřímo způsobené stávkou, zablokováním, vězněním, konfiskací nebo zadržením pojištěného či jeho osobních věcí celními nebo jinými orgány
- 9.9. osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají

- některou ze stěn z nepevného materiálu (např. z plachtoviny), a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem
- 9.10. elektronické, optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadle odevzdaném dopravci k přepravě
- 9.11. náhradu ceny zvláštní oblíbenosti.

**Při škodní události**

10. Jste povinni předložit policejní protokol (vyžádejte si, aby obsahoval seznam odcizených osobních věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, došlo-li k odcizení věcí z vozidla, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno, jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí), věrohodný doklad o živelní události či potvrzení dopravce (protokol PIR a zavazadlový lístek apod.) nebo úschovny.
11. Při odcizení osobních věcí z vozidla jste povinni předložit doklad opravy o opravě části vozidla, která byla podle policejního protokolu poškozena při násilném vniknutí.
12. Dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, jste povinni požádat provozovatele zařízení písemně o náhradu škody a převzetí žádosti si nechat potvrdit.

**E ZRUŠENÍ CESTY (škodové)**

1. Uhradíme Vám stornopoplatky, které jste byli nuceni zaplatit leteckému dopravci či jinému prodejci letenek z ceny letenky, bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro
- 1.1. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolecestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit též cesty
- 1.2. vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit též cesty, pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu Vaší péče o tuto osobu
- 1.3. úmrtí osob uvedených v bodě 1.1., Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho rodinného příslušníka
- 1.4. úmrtí osob uvedených v bodě 1.2., jestliže k tomuto úmrtí došlo méně než 30 dnů před odjezdem
- 1.5. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci, jež Vám nastaly v důsledku rizikového těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem
- 1.6. znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné
- 1.7. nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po zakoupení letenky, jež nastala Vám, Vašemu spolecestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit též cesty
- 1.8. rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož účastníky jsou osoby, které se měly účastnit též cesty
- 1.9. konání opravné zkoušky, pokud k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a pokud termín opravné zkoušky je pevně stanoven
- 1.10. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště, k němuž došlo méně než 30 dní před odjezdem na zahraniční cestu následkem

- požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody.
2. Toto pojištění lze sjednat výhradně prostřednictvím prodejce, u něhož letenku kupujete.
  3. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojištění sjednáno později než v den zakoupení letenky.
  4. Jestliže dojde z Vaší strany k uplatnění pojištění zrušení cesty, bude Vaše spoluúčast na pojistné události činit 20 % z celkové výše stornopoplatků z ceny letenky dle bodu 1. Bude-li uplatněno pojištění zrušení cesty z důvodu hospitalizace účastníka cesty, činí Vaše spoluúčast na pojistné události 10 % z celkové výše stornopoplatků z ceny letenky dle bodu 1.
  5. Byla-li cesta zrušena z důvodů uvedených v bodech 1.1. až 1.10. a měla-li se uskutečnit do oblasti, kterou pojistitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování, bude pojistné plnění sníženo o polovinu.
  6. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly společenstevně, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

#### **Zvláštní výluky**

7. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění
  - 7.1. změníte-li Vy nebo letecký dopravce cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování zájezdu (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujícího, změna hotelu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu)
  - 7.2. zruší-li letecký dopravce Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoliv důvodu dříve, než tak učinil letecký dopravce
  - 7.3. nemůžete-li obdržet víza nebo si vybrat dovolenou
  - 7.4. nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li jej, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni ze zájezdu, nebudete-li přijati k odbavení apod.
  - 7.5. pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy nebo pokud probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení
  - 7.6. pro chronické onemocnění
  - 7.7. pro úraz utržený v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení
  - 7.8. v případě plánovaných operačních zákroků a vyšetření
  - 7.9. pro změny zdravotního stavu související s duševní poruchou či psychickým onemocněním
  - 7.10. pro změny zdravotního stavu související s požitím či požíváním alkoholu, omamných či psychotropních látek
  - 7.11. více než jedné dospělé osobě, dojde-li ke zrušení cesty dle bodu 1.2.

#### **Při škodní události**

8. Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. e-mailem, faxem či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu;

- neučinite-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo.
9. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.
  10. Jste povinni předložit stornofakturu leteckého dopravce či účetní doklad o platbě letenky a o vrácené částce a nevyužité letenky.
  11. Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit zprávu ošetřujícího lékaře, jenž nesmí být Vaším příbuzným, vystavenou před zrušením cesty, a to na tiskopise předepsaném pojistitelem, který Vám na požádání zašleme, příp. další lékařskou dokumentaci, kterou si vyžádáme.
  12. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z nichž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání.
  13. V případě rozvodového řízení jste povinni předložit návrh na zahájení tohoto řízení s dokladem prokazujícím jeho podání příslušnému soudu datovaným před zrušením cesty.
  14. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění, úraz, ztrátu zaměstnání či rozvodové řízení, jste povinni předložit dokumenty prokazující věrohodným způsobem vznik škodní události.

#### **F ÚPADEK LETECKÉHO DOPRAVCE (škodové)**

1. Pojištění finančních ztrát vyplývajících z úpadku leteckého dopravce provozujícího pravidelnou leteckou dopravu (dále jen "letecký dopravce") poskytuje společnost International Passenger Protection Limited, IPP House, 22-26 Station Road, West Wickham, Kent BR4 0PR, Spojené království Velké Británie a Severního Irsku; upisovatelem je společnost Society of Lloyd's on behalf of the Association of Underwriters known as Lloyd's, se sídlem One Lime Street, EC3M 7HA London, Spojené království Velké Británie a Severního Irsku (dále jen "pojistitel").
2. Dohled nad činností pojistitele vykonává Bank of England (Prudential Regulation Authority).
3. Toto pojištění se řídí právním řádem Anglie, jejíž soudy jsou též příslušné k řešení sporů vyplývajících z tohoto pojištění.
4. Ustanovení všeobecných pojistných podmínek se pro tuto sekci použijí přiměřeně.
5. Pojistné události se oznamují ERV Evropské pojišťovně, která je též pověřena správou pojištění a příjmem pojistného. Vyřizování škodních událostí a veškerých úkonů s tím souvisejících provádí pojistitel.
6. Pro účely této sekce představuje „my“ (ve všech odvozených tvarech) pojistitele uvedeného v bodě 1 této sekce.
- Pojistná událost**
7. Pokud se let, na který máte zakoupenou letenku, neuskutečnil z důvodu úpadku leteckého dopravce, uhradíme Vám
  - 7.1. nevratné částky nezahrnuté do ceny zájezdu, které byly zaplacené před finančním úpadkem leteckého dopravce, přičemž k úpadku došlo před odletem nebo
  - 7.2. v případě finančního úpadku, ke kterému došlo po odletu

- 7.2.1. další výdaje, které vám vzniknou v souvislosti s nahrazením části letecké dopravy jinou dopravou ve stejném standardu, jaký byl sjednán před omezením cestovních plánů nebo
- 7.2.2. pokud je nevyhnutelné zkrácení zájezdu - náklady na zpáteční leteckou dopravu do původního místa odletu ve stejném standardu, jaký byl sjednán před omezením cestovních plánů.
8. Finančním úpadkem se rozumí stav, kdy se letecká společnost stává insolventní nebo má jmenovaného správce, přičemž neprovozuje rezervované lety.
9. Pojištění se vztahuje na všechny lety v rámci pravidelné letecké dopravy podle letového řádu leteckých dopravců s výjimkou leteckých dopravců uvedených v seznamu vydaném pojistitelem ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)).
10. Pojistná ochrana nevzniká, je-li pojistná smlouva uzavřena později než v den zakoupení letenky či je-li letenka zakoupena jinde než v České republice.

#### **Zvláštní výluky**

11. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění
  - 11.1. v případě pravidelných letů, které nebyly rezervovány před odletem v rámci České nebo Slovenské republiky
  - 11.2. za náklady vyplývající z finančního úpadku kteréhokoliv leteckého dopravce provozujícího pravidelné lety, o jehož hrozbě pojištěný nebo široká veřejnost ví nebo věděla v den, kdy byla pojistka uzavřena
  - 11.3. za jakoukoliv škodu nebo její část, která byla v okamžiku vzniku pojištění nebo garantována další pojistkou nebo pojistkami nebo je možné se jí domoci prostřednictvím banky nebo jiného vydavatele karet nebo jinými právními prostředky
  - 11.4. v případě finančního úpadku jakéhokoliv cestovní kanceláře, cestovní agentury, rezervační společnosti nebo prodejce letenek, u kterého si pojištěný zarezervoval pravidelný let
  - 11.5. za jakéhokoliv ztráty, které přímo nesouvisí s nehodou, která zapříčinila pojistnou událost. Například škody způsobené tím, že se pojištěný v důsledku finančního úpadku nemůže dopravit do rezervovaného hotelu, vily, půjčovny aut nebo k nástupu plavby.

#### **Při škodní události**

12. Dojde-li k pojistné události dle bodu 7.2.1. a 7.2.2., jste povinni okamžitě informovat pojistitele a získat jeho souhlas s vynaložením nákladů. Neučinite-li tak, může být pojistné plnění odmítnuto.
13. Oznámete-li pojistnou událost déle než 6 měsíců od jejího vzniku, nevznikne Vám na pojistné plnění nárok.
14. Jste povinni předložit nepoužitou letenku, doklad o jejím zaplacení, potvrzení leteckého dopravce o tom, že let se neuskutečnil z důvodu jeho úpadku, případně další doklady, které si vyžádáme.

Přehled pojistného plnění (limity v Kč)			OPTIMAL	STANDARD	BASIC
Územní rozsah			Celý svět	Evropa	Evropa
A	Léčebné a související výlohy	Léčebné výlohy	2 000 000	1 000 000	
		Fyzioterapie	120 000	120 000	
		Zubní ošetření	24 000	24 000	
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 Opatrovník	150 000	150 000	
C	Úraz	1 Trvalé následky úrazu	200 000	200 000	
		2 Úmrtí následkem úrazu	100 000	100 000	
D	Osobní věci	Škoda na osobních věcech	15 000 <sup>1)</sup>	15 000 <sup>1)</sup>	10 000 <sup>1)</sup>
E	Zrušení cesty	Stornopoplatky	15 000 <sup>2)</sup>	10 000 <sup>2)</sup>	5 000 <sup>2)</sup>
F	Úpadek leteckého dopravce	Uhrazení ceny letenky	40 000	20 000	

**Vysvětlivky:**

1) spoluúčast 800 Kč

2) spoluúčast 20 %



# Důležité informace k pojištění

## NEZAPOMEŇTE PŘED CESTOU

- Seznamte se se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Cestujete-li do méně vyspělých zemí, zjistěte si u své cestovní kanceláře, zdali nepotřebujete očkování proti některým exotickým nemocím.
- Nezapomeňte si pořídit fotokopie dokladů a uložte je na jiné místo než originály.
- Léčíte-li se dlouhodoběji, před každou cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si předem ověřte, zdali Váš pas má dostatečnou platnost pro vyřízení víza na příslušném konzulátu.
- Připravte se na odlišná pravidla silničního provozu.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte také dovnitř zavazadel.
- Cestujete-li letecky, použijte pevných, dobře uzamykatelných zavazadel a pokud možno je výrazně odlište.

## PŘI POBYTU V ZAHRAŇIČÍ

- Obráťte se na naši asistenční službu v jakékoliv tísňové situaci. Odkudkoliv ze světa jsou Vám k dispozici na telefonu naši asistenční koordinátoři, s nimiž můžete hovořit česky 24 hodin denně 365 dní v roce.
- Pro případ zdravotních problémů je připraven na asistenční lince zkušený lékař, který Vám pomůže nepříjemnou situaci vyřešit.
- V případě hospitalizace musíte asistenční službu telefonicky informovat okamžitě!
- Při převzetí od přepravce důkladně zkontrolujte zavazadla a při jejich vykradení či poškození okamžitě reklamujte u přepážky „Baggage Claims“ na letišti.
- Nikdy neodvzdávejte v zahraničí Váš cestovní pas, ať jste k tomu jakkoli vyzýváni.
- Při letecké přepravě si cenné a křehké věci (fotoaparáty, kamery, peníze, léky apod.) berte s sebou do kabiny. Naopak do kabiny s sebou neberte nůžky, nože a jiné ostré předměty. Zavazadla vždy uzamkněte nebo jinak mechanicky znesnadněte přístup k jejich obsahu.
- Při cestování automobilem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Věci v kabině vozu, byť přikryté, velmi přitahují pozornost zlodějů.
- V hotelu ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky, doklady, mobilní telefony apod. do hotelového trezoru.
- Při ztrátě dokladů a jiných vážných záležitostech můžete požádat o pomoc naše zastupitelské úřady. Kontaktní telefon a adresu získáte u asistenční služby.
- V méně vyspělých zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, místních mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvách a při sprchování vodu nepolykejte. Zabráníte tím žaludečním a střevním problémům a možné nákaze parazity.

### Euro-Center Prague, s. r. o.

#### Asistence 24 hod. denně v češtině

tel.: +420 221 860 606

fax: +420 221 860 600

e-mail: help@euro-center.com

### EURO-CENTER

Local Assistance • Worldwide



## JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ŠKODY?

### Při zrušení (stornu) zájezdu nebo letenky

Jste-li nuceni nenadále zrušit již sjednaný zahraniční zájezd nebo letenku, oznamte tuto skutečnost neprodleně pojišťovně pomocí on-line aplikace hlášení škod ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)) nebo e-mailem na [claims@ERVpojistovna.cz](mailto:claims@ERVpojistovna.cz).

### Při onemocnění nebo úrazu

- ocitnete-li se v zahraničí v nemocnici, vždy neprodleně informujte asistenční službu (tel. +420 221 860 606)
- některá zdravotnická zařízení v zahraničí po Vás mohou vyžadovat úhradu ošetření v hotovosti
- zaplatíte-li ambulantní ošetření v hotovosti, uschovejte si účty, aby Vám mohly být po návratu proplaceny
- nebudete-li schopni uhradit účty v hotovosti, obraťte se na asistenční službu
- neuhrazujte žádné účty zaslané na Vaši adresu a předejte je ihned pojišťovně
- dojde-li k úrazu při dopravní nehodě, předejte pojišťovně veškeré doklady policie
- při úrazu, jehož následkem může být trvalé postižení, vždy informujte asistenční službu
- vyžaduje-li Vaše onemocnění či úraz lékařský převoz, asistenční služba musí být rovněž předem informována

### Při škodě na osobních věcech

- krádež osobních věcí neprodleně ohlaste na policii
- vyžádejte si policejní protokol obsahující seznam odcizených věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny
- dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, požádejte písemně provozovatele o náhradu škody, převzetí žádosti si nechte potvrdit
- poškodil-li se osobní věci při přepravě, vyžádejte si od dopravce protokol PIR či jiné věrohodné potvrzení
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)
- při uplatnění škody přiložte originály účtů na věci, za něž požadujete náhradu

### Při odpovědnosti za škodu

- svou odpovědnost za škodu bez souhlasu pojišťovny neuznávejte, vzniklou škodu neuhrazujte ani částečně, nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět
- poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na pojišťovnu
- snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.), vždy kontaktujte asistenční službu

### Oznámení pojistné události

Pojistnou událost oznamte pomocí on-line aplikace hlášení škod ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)) nebo na příslušném škodním protokolu, který si můžete stáhnout na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz), nebo Vám jej na požádání obratem zašleme.

- vyplňte důkladně všechny požadované informace, urychlíte tak vyplacení pojistného plnění
- nezapomeňte vždy přiložit originály dokladů (u on-line hlášení jejich scany) podle uvedeného seznamu
- škodní protokol spolu s doklady vyplňte a zašlete nejpozději do 1 měsíce po vzniku pojistné události

ERV Evropská pojišťovna, a. s.

### oddělení škod

Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8

tel.: 221 860 840

fax: 221 860 849

e-mail: [claims@ERVpojistovna.cz](mailto:claims@ERVpojistovna.cz)

Naši asistenční službu **Euro-Center Prague** kontaktujte okamžitě v případě hospitalizace, lékařského převozu a repatriace, nebo pokud nejste schopni na místě zaplatit za ambulantní ošetření.

**24 hodin / 7 dní v týdnu tel.: (+420) 221 860 606**

fax: (+420) 221 860 600 • [help@euro-center.com](mailto:help@euro-center.com)



# 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 Křížkova 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](mailto:klient@ERVpojistovna.cz).
- Přes [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Dopisem na adresu Křížkova 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](mailto:dpo@ERVpojistovna.cz).
- Přes on-line formulář na webu [www.ERVpojistovna.cz](http://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](mailto:posta@uouu.cz), [www.uouu.cz](http://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 blokaci 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](http://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, zasílání 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 regulatorních 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

Jsmo 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 promlčení 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 popisu 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 přijemnit a urychlit výběr a nákup nejvhodnějšího 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 Vaší 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>