

# Cestovní pojištění Sbaleno

## Pro krátkou cestu i dlouhodobý pobyt

Předsmělnví informace, pojistné podmínky

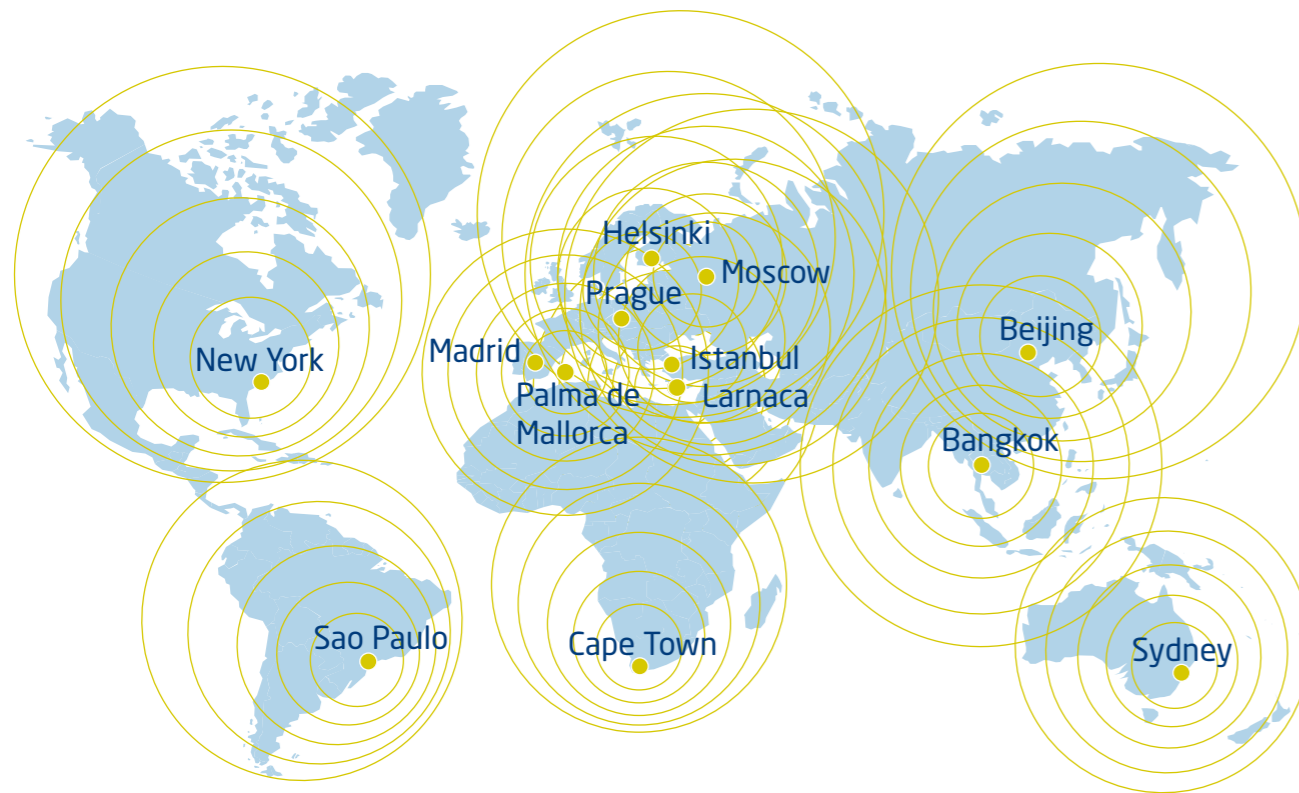


Sbaleno podle  
Vašich potřeb

Jsme pojišťovna, ale cestovní. Máme to jinak, protože cestováním žijeme. Už více než 100 let. Každý rok osobně prověřujeme úroveň lékařské péče v zahraničí. Vybudovali jsme síť center pomoci na všech kontinentech. Škody vyplácíme férově do 7 pracovních dnů. Přes milion klientů ročně z nás dělá českou jedničku. Vy cestujete. My se staráme.

### Celosvětová síť pomoci přímo tam, kde nás můžete potřebovat

Provozujeme síť Euro-Center na všech kontinentech k řešení nouzových situací přímo v místě pobytu.



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

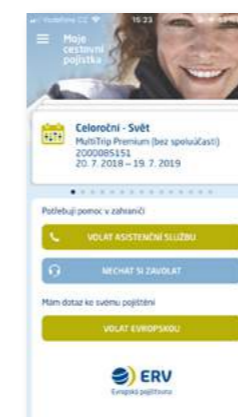
## Co v tomto materiálu najdete

Tabulky limitů pojistného plnění.....	4
Dřív než si koupíte pojištění.....	6
Co je cestovní pojištění Sbaleno.....	6
Na co se pojištění nevztahuje (výluky).....	6
Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá.....	6
Jak cestovní pojištění zaniká.....	6
Kde a jak si můžete stěžovat.....	6
Kdo jsme a co děláme.....	6
Čím se řídíme.....	7
Nezapomeňte před cestou.....	7
Pohlídejte si během cesty.....	7
Využijte naši asistenční službu.....	7
Co byste měli dělat při škodě.....	8
Usnadněte si nahlášení škodní události.....	8
Na co se nás nejčastěji ptáte.....	9
Jaké pojmy používáme.....	10
Na co se pojištění nevztahuje.....	11
Co obsahují jednotlivé druhy pojištění.....	12
A. Léčebné a související výlohy.....	12
B. Asistenční služby.....	12
C. Opatrovník.....	13
D. Úraz.....	13
E. Osobní věci.....	14
F. Zpoždění zavazadel.....	15
G. Odpovědnost za škodu.....	15
H. Odjezd.....	15
I. Storno.....	16

J. Narušení cesty.....	16
K. Cesty autem.....	17
L. Zimní sporty.....	17
M. Rizikové sporty.....	18
O. Náhradní pracovník.....	18
R. Domácí mazlíčci.....	18
Jaká jsou obecná pravidla pojištění.....	19
1. Co je cestovní pojištění.....	19
2. Jak vzniká pojistná smlouva.....	19
3. Jak stanovujeme pojistné.....	19
4. Kde pojištění platí.....	19
5. Kdo může být pojištěn.....	19
6. Od kdy pojištění platí.....	19
7. Jak pojištění zaniká.....	19
8. Jak lze pojištění rozšířit.....	19
9. Jak je to se sporty.....	19
10. Co má vliv na pojistné plnění.....	20
11. Jak přechází práva z pojistného plnění.....	20
12. Co musíte udělat při škodní události.....	20
13. Jak dlouho šetříme škodu.....	20
14. Kde a jak si můžete stěžovat.....	20
15. Jak zpracováváme osobní údaje.....	20
16. Co je marketingový souhlas.....	20
17. Jak upravujeme pojistné podmínky.....	20
Jaké sporty pojišťujeme.....	21
Jak zpracováváme osobní údaje.....	22

## Mobilní aplikace pro snadnější cestování

Moje Evropská - Vaše cestovní pojistka v mobilu



QR kódy pro stažení aplikace



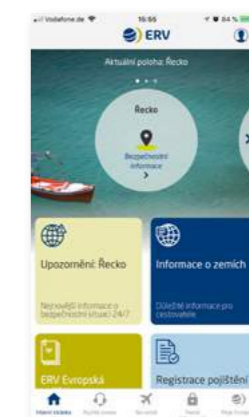
Android



iOS

Mějte kompletní informace o svém cestovním pojištění vždy při ruce! Stáhněte si zdarma naši mobilní aplikaci **Moje Evropská** a už s sebou nebudete muset vozit žádné zbytečné papíry. V mobilu budete mít **rychlý kontakt** na asistenční službu, **informace o svém pojištění**, užitečný **trezor dokumentů** a praktické **radly na cestu**.

ERV travel & care - servis pro bezpečné cestování



QR kódy pro stažení aplikace. Jako registrační kód použijte číslo Vaší pojistky.



Android



iOS

Druhá mobilní aplikace **ERV travel & care** Vám poskytne informace především o **bezpečnostní situaci a zdravotnictví** v kterékoli zemi světa. Navíc Vám pošle okamžité **upozornění**, pokud se v navštívené oblasti stane něco zásadního. Navede Vás k prověřeným **nemocnicím** či **lékárnám**, poskytne důležitá **telefonní čísla**.

## Limity pojistného plnění Sbaleno



Co Vám uhradíme (limit v Kč)			S batohem do 28		K moři		Za poznáním		Na lyže		Na maximum	
Rizika	Počet dní	Cíl cesty	max. 360		max. 90		max. 360		max. 90		max. 360	
			Evropa	Celý svět	Evropa	Celý svět	Evropa	Celý svět	Evropa	Celý svět	Evropa	Celý svět
A Léčebné výlohy	1	Léčebné výlohy	3 000 000	3 000 000	3 000 000	5 000 000	4 000 000	6 000 000	5 000 000	7 000 000	6 000 000	8 000 000
	2	Zubní ošetření	25 000	30 000	25 000	30 000	25 000	30 000	25 000	30 000	25 000	30 000
	3	Fyzioterapie	-	-	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000
	4	Náhrada za pobyt v nemocnici <sup>1)</sup>	-	-	10 000	20 000	10 000	20 000	10 000	20 000	10 000	20 000
B Asistenční služby	1	Aktivní asistence	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně
	2	Převoz, přeložení a repatriace	1 000 000	2 000 000	2 000 000	4 000 000	2 000 000	4 000 000	2 000 000	4 000 000	3 000 000	4 000 000
	3	Převoz tělesných ostatků	250 000	250 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
	4	Náklady na pohřeb	-	-	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
C Opatrovník	1	Doprovázející, přivolaný	-	-	150 000	200 000	150 000	200 000	150 000	200 000	150 000	200 000
D Úraz	1	Trvalé následky úrazu	200 000	200 000	200 000	200 000	400 000	400 000	400 000	400 000	600 000	600 000
	2	Úmrtí následkem úrazu	100 000	100 000	100 000	100 000	200 000	200 000	200 000	200 000	300 000	300 000
E Osobní věci	1	Zavazadla	10 000	10 000	15 000	20 000	20 000	30 000	30 000	40 000	40 000	50 000
G Odpovědnost za škodu	1	Škoda na zdraví	1 000 000	2 000 000	1 000 000	2 000 000	2 000 000	4 000 000	2 000 000	4 000 000	3 000 000	6 000 000
	2	Škoda na majetku	500 000	1 000 000	500 000	1 000 000	1 000 000	2 000 000	1 000 000	2 000 000	1 500 000	3 000 000
I. Storno	1	Stornopoplatky	lze	lze	lze	lze	lze	lze	lze	lze	lze	lze
L Zimní sporty		Zimní sporty	-	-	-	-	-	-	ano	ano	ano	ano
	1	Škoda na sportovním vybavení	-	-	-	-	-	-	20 000	20 000	20 000	20 000
	2	Nájem náhradního vybavení <sup>2)</sup>	-	-	-	-	-	-	5 000	5 000	5 000	5 000
	3	Prodoužení pobytu kvůli lavině <sup>1)</sup>	-	-	-	-	-	-	20 000	20 000	20 000	20 000
M Rizikové sporty		Rizikové sporty	-	-	-	-	-	-	-	-	ano	ano
	1	Škoda na sportovním vybavení	-	-	-	-	-	-	-	-	20 000	20 000
ERV Plus		Balíček pojištění	-	-	lze	lze	lze	lze	lze	lze	ano	ano

Vysvětlivky: 1) 2 000 Kč za den 2) 1 000 Kč za den

Evropa znamená evropské země, státy na pobřeží Středozemního moře a Kanárské ostrovy. Nezahrnuje však Rusko, Bělorusko, Ukrajinu, Moldavsko a kavkazské země.

## Možnosti rozšíření Sbalena

### 1) Storno

Jaké jsou varianty pojištění?	Storno		Storno Plus	
	pojištěno	spoluúčast	pojištěno	spoluúčast
Maximální cena služeb, které pojistíme	300 000 Kč <sup>1)</sup>		300 000 Kč <sup>1)</sup>	
Na jaké zdravotní potíže Vás a spolucestujících se pojištění vztahuje?	pojištěno	spoluúčast	pojištěno	spoluúčast
Hospitalizace cestujících	ano	20 %	ano	0 %
Úmrtí cestujících	ano	20 %	ano	0 %
Upoutání cestujících na lůžko (neschopenka)	ano	20 %	ano	20 %
A co jiné doložitelné důvody?	pojištěno	spoluúčast	pojištěno	spoluúčast
Jiné důvody cestujících	ne	-	ano	20 %
Zdravotní potíže osob, které s Vámi neměly cestovat	ne	-	ano	20 %
Jiné důvody osob, které s Vámi neměly cestovat	ne	-	ano	20 %

Vysvětlivky: 1) Maximální cena cestovních služeb, které pojistíme v součtu na jednu pojistnou smlouvu, resp. na rodinu nebo na všechny spolucestující. Pokud chcete pojistit dražší zájezd nebo cestovní službu, kontaktujte nás prosím na 221 860 860.

Tyto tabulky jsou nedílnou součástí pojistných podmínek.

### 2) Balíček ERV Plus

ERV Plus	Limity plnění v Kč
E.2 cestovní doklady	10 000
E.3 věci zaměstnavatele <sup>1)</sup>	ano
F.1 nákup věcí při zpoždění zavazadel <sup>2)</sup>	10 000
G.3 právní zastoupení	300 000
H.1, H.2 odjezd - zmeškání / zpoždění <sup>3)</sup>	5 000 / 5 000
J.1, J.2 zkrácení / přerušování cesty	20 000 / 50 000
J.3 nevyužitá dovolená <sup>4)</sup>	10 000
K.1 cesta autem - náklady na odtah	10 000
K.2 cesta autem - náhradní doprava a ubytování	20 000
K.3 spoluúčast při nehodě pronajatého auta	5 000
O náhradní pracovník	50 000
R.1 mazlíčci - ošetření	15 000
R.2 mazlíčci - odpovědnost za škodu	30 000

Vysvětlivky: 1) do limitu osobních věcí 2) 5 000 Kč za každých 12 hodin 3) 1 000 Kč za každých 6 hodin 4) 2 000 Kč za den



## 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 Sbaleno

Cestovní pojištění Sbaleno Vám poskytne ochranu při cestě z České republiky do zahraničí. Vaše cesta smí trvat až 360 dní.

Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním, které jsou blíže popsány v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění.

Sbaleno si můžete sjednat v několika variantách podle účelu cesty a úrovně pojistné ochrany. Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření (např. pojištění storna) jsou u každé varianty rozdílné a jsou vždy barevně vyznačeny v tabulce limitů pojistného plnění. Každá varianta obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh, asistenční služby, pojištění úrazu, osobních věcí a odpovědnosti.

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

Pojištění storna si můžete sjednat ve dvou variantách – Storno a Storno Plus. Varianta Storno Plus zahrnuje více důvodů pro storno, širší okruh pojištěných osob a vyšší limit. Obě varianty obsahují minimálně zrušení cesty z vážných zdravotních důvodů cestujících.

Sjednat si ho můžete do 3 pracovních dní po uhrazení či objednání první cestovní služby. Když zájezd či službu související s Vaší cestou hradíte nebo objednáte méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání.

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, a také na události výslovně uvedené ve výlukách.

Seznam výluk z pojištění naleznete na straně 11 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 nebudeme muset krátit či odmítat Vaše pojistné plnění.

### Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá

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

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

Pojištění jednotlivé cesty začíná a končí okamžikem překročení hranice České republiky.

Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a cestovní služby a trvá do chvíle, kdy službu začnete čerpat, nebo kdy překročíte hranice vlasti.

### 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 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 zaslano do 2 měsíců od sjednání. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.
- Výpovědí zaslano 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., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,
- telefonicky na +420 221 860 860.

Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, 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.ombudsmanacap.cz](http://www.ombudsmanacap.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/informace-o-cinnosti-pojistovny](http://www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny).

Najdete nás na adrese ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8. 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 seznamte se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Ověřte si bezpečnostní rizika v dané zemi v mobilní aplikaci ERV travel & care nebo na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Zkontrolujte si na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz), zda Ministerstvo zahraničních věcí nevaruje před cestou do oblasti, kam se chystáte.
- Cestujete-li 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 uložíte i dovnitř zavazadla.
- Cestujete-li letecky, použijte pevná, dobře uzamykatelná zavazadla a výrazně je odlište.

### Pohlíďte 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 neopouštějte 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 hotelu ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky a doklady do hotelového trezoru.

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

### 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 spolucestujících,
- při ztrátě či odcizení zavazadel nebo cestovních dokladů,
- v souvislosti s Vaší odpovědností za škodu.

### 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 délku pobytu v zahraničí,
- kontaktní telefonní číslo.

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

**EURO-CENTER**  
Local Assistance - Worldwide



## 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 kancelář/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 zaplat' te 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.
- Neplat' te žádná 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.

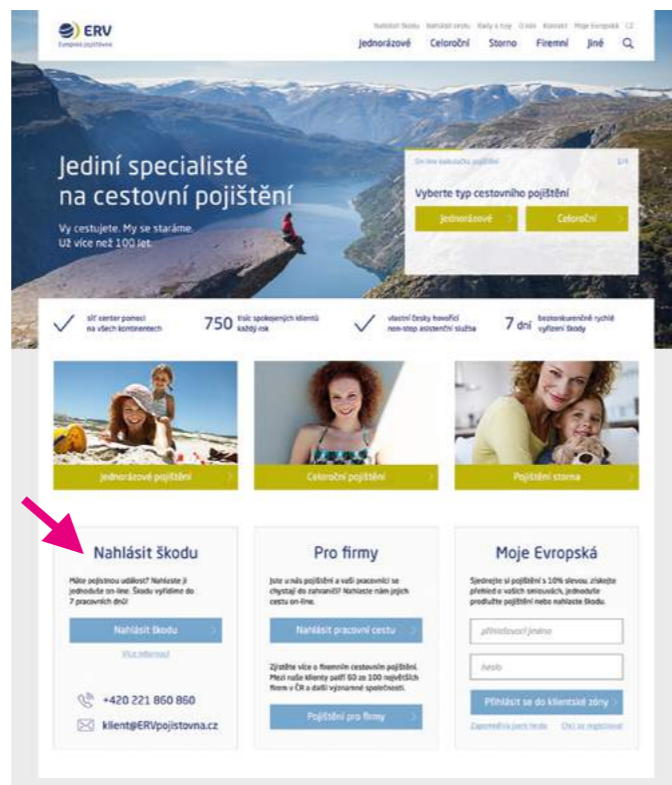
### Při odpovědnosti za škodu

- Svou odpovědnost za škodu bez našeho souhlasu neuznávejte a okamžitě informujte asistenční službu.
- Vzniklou škodu poškozenému neplat' te 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.

## Usnadněte 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 dnů. 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.

### Jaká máte zvýhodnění pro děti?

Pro děti do 18 let poskytujeme slevu nebo mohou být u celoročního pojištění MultiTrip zahrnuti ve zvýhodněném rodinném tarifu.

### Má můj věk vliv na pojištění?

Do věku 69 let a 364 dní Vás pojistíme zcela standardně, po 70. narozeninách pro Vás máme upravenou variantu pojištění nebo individuální řešení.

### 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. Při sjednání pojištění si můžete zvolit, zda chcete variantu se spoluúčastí nebo bez ní.

### 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 zaplat' te 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 zahrnuti 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 sjednanou 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. Podle zvolené varianty storna je spoluúčast ze stornopoplatků nulová nebo 20%.

### Jak si můžu koupit pojištění storna?

Pojištění storna si můžete sjednat ve dvou variantách – Storno a Storno Plus. Varianta Storno Plus zahrnuje více důvodů pro storno, širší okruh osob a vyšší limit. Při zakoupení pojištění storna k našemu cestovnímu pojištění ho od nás máte o 1, resp. 2 % levněji. Sjednat si ho můžete do 3 pracovních dnů po uhrazení či objednání první cestovní služby. Když zájezd či službu související s Vaší cestou hradíte nebo objednávejte méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání.

### 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.

### Platí mé pojištění i na služební cesty?

Ano, postaráme se o Vás na soukromých i pracovních cestách.

### 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 pojistná ochrana vůbec nevztahovala (válečné zóny) anebo bychom Vám mohli pojistné plnění odmítnout (rizikové zóny).

### Obsahuje mé pojištění i zpoždění letadla?

Ano, musíte ale mít základní pojištění rozšířeno o balíček ERV Plus. Pokud má dopravní prostředek, kterým jste měl/a cestovat, zpoždění delší než 6 hodin, zaplatíme Vám kompenzaci do výše sjednaného limitu. To se netýká nepravidelných (charterových) leteckých linek nebo předem ohlášených stávek.

## 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, kožesiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu.

**Evropa** znamená evropské země, státy na pobřeží Středozemního moře a Kanárské ostrovy. Nezahrnuje však Rusko, Bělorusko, Ukrajinu, Moldavsko a kavkazské země.

**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. Neléčitelné onemocnění nepovažujeme automaticky za chronické. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění.

**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 vyplátíme 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.

## Na co se pojištění nevztahuje (obecné výluky)

Aby bylo jasné, k čemu Vaše pojištění slouží, uvádíme zde nejdříve 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 oblastí, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam Ministerstvo zahraničních věcí ČR nedoporučilo cestovat.
10. Přepravy s válkou spojeného materiálu do oblastí, kterou Ministerstvo zahraničních věcí ČR 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 včetně tréninku.

Nejsme také povinni vyplatit pojistné plnění u škod, které vzniknou až jako následek škody původní.

Další případná omezení platnosti Vašeho pojištění naleznete vždy u jednotlivých druhů pojištění v následující části těchto pojistných podmínek.



## 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 vyžadovat. 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 výhody (škodové)

- 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.
- Když během cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
  - lékařské vyšetření, léčení či operaci,
  - plastickou operaci, bude-li nutná do 24 hodin po Vašem úrazu,
  - pobyt v nemocnici nebo na klinice včetně stravování ve vícelůžkovém pokoji,
  - námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v hotelu včetně stravování až do doby, kdy Váš stav umožní návrat do vlasti,
  - léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu,
  - léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození.

#### A.2 Zubní ošetření (škodové)

- 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)

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

#### A.4 Náhrada za pobyt v nemocnici (obnosové)

- Když budete během své cesty hospitalizován/a déle než 24 hodin, poskytneme Vám kompenzaci za každý den (přenocování) v nemocnici.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit
  - další léčení, když odmítnete přeložení, o němž rozhodl lékař naší asistenční služby,
  - léčení, které lze podle lékaře naší asistenční služby odložit až do Vašeho návratu do vlasti,
  - preventivní či kontrolní vyšetření a vydání lékařských osvědčení,
  - léčení, za jehož účelem jste cestu uskutečnil/a,
  - ošetření poskytnuté mimo síť našich partnerských klinik, které je výrazně dražší, než je v dané oblasti obvyklé.
- Nejsme povinni plnit, když se nutnost léčby dala očekávat již při sjednání pojištění, např. z důvodu
  - léčení či operace úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí,
  - léčení či operace chronického onemocnění,
  - pokračující léčby stávající nemoci nebo úrazu.
- Pojištění se nevztahuje na Vaši léčbu po návratu do vlasti.
  - Dále nejsme povinni plnit v případě
    - uměle vyvolaného přerušení těhotenství,
    - zhotovení a oprav protéz, ortéz, brýlí, čoček nebo naslouchacích přístrojů, včetně výloh na jejich umístění nebo nahrazení,
    - pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení.
- 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)

- Aktivní asistence zahrnuje poskytnutí rad, informací a pomoci během Vaší cesty. Zejména Vám
  - poradí, jak postupovat při pojistné události,
  - zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,
  - zabezpečí poskytnutí platební záruky a tím Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,
  - zajistí sledování zdravotního stavu českým asistenčním lékařem,
  - zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,
  - organizuje 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.
- 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)

- Jestliže během cesty onemocníte či utrpíte úraz, zabezpečíme a uhradíme přiměřené výlohy na
  - převoz ambulancí v tísňové situaci,
  - převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře,
  - přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem,
  - přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem,
  - pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení,
  - přepravu, která Vám po skončení léčby umožní pokračovat v cestě,
  - repatriaci po skončení léčby zpět do vlasti, pokud již nemůžete v cestě pokračovat,
  - námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v hotelu včetně stravování až do zajištění návratu do vlasti.
- Zachraňovací náklady, které účelně vynaložíte
  - k odvrácení bezprostředně hrozící pojistné události, nebo na zmírnění jejích následků, Vám uhradíme do výše 1 000 Kč,
  - k záchraně života nebo zdraví osob, Vám uhradíme do výše 30 % limitu pro převoz, přeložení a repatriaci.

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

- 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)

- 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

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

### C. Opatrovník

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

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

- 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
  - osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení jako doprovázející opatrovník,
  - Vašich spolucestujících dětí mladších 18 let, které jsou u nás také pojištěny,
  - osoby, která v případě Vašeho úmrtí zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti.
- 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

- 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,
- osoby, která v případě Vašeho úmrtí přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti.
- Výlohy na ubytování a stravování opatrovníka uhradíme nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.
- Opatrovníkem může být vždy jen jedna osoba.
- 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.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit
  - zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, kterou by zahájil později než 2 dny po ukončení opatrovnickví,
  - 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)

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

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

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

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit
  - trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoli onemocnění,
  - trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo z důvodu onemocnění,
  - trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob,
  - 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 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)

- Uhradíme škodu na osobních věcech, která Vám byla způsobena
  - živelní událostí,
  - krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením z ubytovacího zařízení,
  - dopravní nehodou,
  - loupeží,
  - v době, kdy jste osobní věci předal/a dopravci proti potvrzení,
  - v době, kdy jste své osobní věci předal/a proti potvrzení do úschovy.
- Jednotlivou věc Vám nahradíme až do poloviny limitu pojistného plnění.
- 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.
- Zvukové a obrazové nahrávky, rukopisy, apod. Vám nahradíme do výše ceny nosiče.
- Při poškození osobních věcí Vám uhradíme přiměřené výlohy na jejich opravu až do výše ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
- Při odcizení či zničení osobních věcí Vám vyplatíme částku odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
- Cenu osobních věcí bezprostředně před pojistnou událostí určujeme jako obvyklou časovou cenu. Když nemůžeme cenu takto stanovit, určíme ji odhadem.
- Výplatou pojistného plnění na nás přechází vlastnictví poškozené, zničené či nalezené věci.
- Když Vám vyplatíme pojistné plnění také za zpoždění zavazadel, snížíme o něj limit pojistného plnění u osobních věcí.

### E.2 Cestovní doklady (škodové)

- Když dojde ke škodě na cestovním dokladu, uhradíme Vám přiměřené mimořádné výlohy na
  - dopravu do místa, kde obdržíte náhradní cestovní doklad,
  - nezbytné ubytování na cestě do místa, kde obdržíte náhradní cestovní doklad,
  - poplatky za vystavení náhradního cestovního dokladu.
- Uhradíme Vám poplatek za znovuvystavení jízdenky, blokaci platebních karet, nouzové zaslání náhradních cestovních šeků a platebních karet.

### E.3 Věci zaměstnavatele (škodové)

- Do této kategorie věcí patří pracovní pomůcky, které Vám zaměstnavatel svěřil do osobního užívání, např. služební mobilní telefon nebo notebook.
- Informaci, zda se Vaše pojištění vztahuje také na věci zaměstnavatele, naleznete v tabulce limitů pojistného plnění.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit
  - peníze v hotovosti a cennosti,
  - sportovní vybavení ke sportům, pro které nemáte sjednáno pojištění,
  - platební karty, cestovní šeky, známky, cenné papíry nebo škody plynoucí z jejich zneužití,
  - jakékoli poškození Vašich osobních věcí (poškrábání, proděravění, potrhání, znečištění),
  - obchodní zboží, vzorky nebo sbírky,
  - vozidla, plavidla a jiné motorové dopravní prostředky nebo jejich příslušenství,
  - škody způsobené stávkou nebo zabavením či zadržením Vašich osobních věcí celními nebo jinými orgány,
  - škody způsobené Vaším zadržením či vězněním,
  - náhradu ceny věcí zvláštní oblíbenosti.
- Dále nejsme povinni platit
  - osobní věci odcizené z úschovny skříňky,
  - 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,
  - elektronické a optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadlovém prostoru letadla,
  - 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 nedořazí 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 věcí při zpoždění zavazadel (škodové)

- Nárok na plnění Vám vzniká, když se Vaše odbavená zavazadla zpozdí o více než 12 hodin po Vašem příletu do zahraničí. Jinak řečeno, za prvních 12 hodin zpoždění nárok nevzniká.
- 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 neuzávejte a vzniklou škodu poškozenému neplatte 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)

- 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 oblíbenosti,
  - 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 nevyužitou jízdenku, 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,
    - zrušením či zkrácením linek veřejné dopravy kvůli předem neoznámené 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**

1. Nejsme povinni platit zpoždění nepravidelné letecké linky (charterového letu).
2. Dále nejsme povinni platit zmeškání či zpoždění způsobené
  - 2.1 Vámi či Vaším spolucestujícím,
  - 2.2 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 cesty. 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, smlouvu o zájezdu, letenku, lékařskou zprávu či úmrtí list. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Za všechny pojistné události poskytneme Vám, členům Vaší rodiny a dalším pojištěným osobám dohromady nejvýše limit pojistného plnění uvedený v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

**I.1 Stornopoplatky (škodové)**

1. Když nemůžete vycestovat, uhradíme Vám stornopoplatky, které musíte zaplatit poskytovateli předem uhrazených cestovních služeb za jejich zrušení.
2. Pojištění můžete sjednat ve variantě Storno nebo Storno Plus.
3. Ve variantě Storno, která se vztahuje pouze na potíže Vás nebo spolucestujícího, považujeme za důvody zrušení cesty
  - 3.1 hospitalizaci či upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře,
  - 3.2 úmrtí,
  - 3.3 hospitalizaci v důsledku těhotenství nebo nástup na rizikové těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem,
  - 3.4 znásilnění.
4. U varianty Storno je Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě 20 %.
5. Varianta Storno Plus zahrnuje vše z varianty Storno a jiné závažné doložitelné důvody, pro které jste byl/a nucen/a zrušit svou cestu. Mezi ně patří
  - 5.1 jiné závažné doložitelné důvody Vás nebo spolucestujícího,
  - 5.2 zdravotní potíže osob, které s Vámi neměly cestovat,
  - 5.3 jiné doložitelné závažné důvody osob, které s Vámi neměly cestovat.
6. Závažné doložitelné důvody musí vzniknout bez přičinění dotčených osob méně než 30 dní před odjezdem.
7. U varianty Storno Plus uhradíme stornopoplatky z výše uvedených důvodů i za spolucestující prarodiče, aby nemuseli vycestovat sami bez Vás.
8. Ve variantě Storno Plus je Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě

- 8.1 0 % pro zdravotní důvody Vás a spolucestujícího dle varianty Storno s výjimkou upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře,
- 8.2 20 % pro všechny ostatní důvody.
9. Spolucestujícímu, který není Váš nejbližší příbuzný, uhradíme stornopoplatky, pouze v případě, že by musel/a vycestovat sám/a.
10. Toto pojištění můžete sjednat nejpozději tři pracovní dny po úhradě ceny zájezdu či objednání první služby související s Vaší cestou.
11. Když zájezd či službu související s Vaší cestou hradíte nebo objednáte méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání.
12. 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.

**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 dovolenou,
  - 1.5 budete vyloučen/a z přepravy, nebudete odbaven/a apod.,
  - 1.6 se Vaší cesty nemůže zúčastnit důležitá, ale zastupitelná osoba (řidič, kapitán lodi, průvodce apod.),
  - 1.7 se Vaší cesty nemůže zúčastnit spolucestující, který není členem rodiny,
  - 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 cesty nepovažujeme
  - 2.1 akutní onemocnění či úraz, u nichž v době sjednání pojištění probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení,
  - 2.2 Vaše chronické onemocnění,
  - 2.3 úraz, který utrpíte při vědomém nedodržení právních předpisů a doporučení,
  - 2.4 plánované operační zákroky a vyšetření.
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 nebo Váš rodinný příslušník.

**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 přerušení 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.

**J.1 Zkrácení cesty (škodové)**

1. Při vážném akutním onemocnění, úrazu či úmrtí kterékoliv osoby, pojištěné toutéž pojistnou smlouvou a účastníci se též cesty, Vám uhradíme cestu zpět do vlasti.

**J.2 Přerušení cesty (škodové)**

1. Uhradíme Vám dopravu ze zahraničí do vlasti, případně i zpět, když budete nuceni přerušit cestu kvůli
  - 1.1 hospitalizaci Vašeho nejbližšího příbuzného či blízkého spolupracovníka,
  - 1.2 úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence, prarodiče, nejbližšího příbuzného manžela/manželky nebo blízkého spolupracovníka,
  - 1.3 znásilnění Vašeho nejbližšího příbuzného,
  - 1.4 podstatné škodě na Vašem majetku vzniklé po Vašem odjezdu, když je Vaše okamžitá přítomnost prokazatelně nezbytná,
  - 1.5 podstatným okolnostem vzniklým u Vašeho zaměstnavatele 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 přerušení cesty, které schválila naše asistenční služba, Vám poskytneme kompenzaci za každý její nevyužitý den.
2. Ke zkrácení či přerušení cesty musí dojít více než 24 hodin před Vaším plánovaným návratem.
3. Nárok na kompenzaci Vám vzniká dnem následujícím po zkrácení či přerušení cesty.

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit zkrácení či přerušení 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 odtah, 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.1 Náklady na odtah (škodové)**

1. Pojištění se vztahuje na Vaše vozidlo, kterým cestujete z vlasti do zahraničí.
2. Když se Vaše vozidlo stane nepojízdným z důvodu poruchy či dopravní nehody, uhradíme Vám jeho odtah do nejbližšího servisu.

**K.2 Náhradní doprava a ubytování (škodové)**

1. Když nebude možné opravit Vaše vozidlo v den, kdy se stalo nepojízdným, uhradíme Vám ubytování a cestu zpět do vlasti nebo do místa, kde budete moci pokračovat v cestě.
2. Stejně budeme postupovat, i když Vám bude vozidlo v zahraničí odcizeno.

**K.3 Spoluúčast při nehodě pronajatého vozidla (škodové)**

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

**L. Zimní sporty**

Milovníků zimních sportů stále přibývá. Pokud mezi ně patříte, určitě za nimi rádi vyrazíte i do zahraničí. Dobře Vám tak poslouží právě toto pojištění.

Platnost pojištění upraveného těmito pojistnými podmínkami se rozšiřuje i na zimní sporty.

Výčet zimních sportů, na které se vztahuje toto pojištění, naleznete v přehledném seznamu v závěru těchto pojistných podmínek.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty, které ji prokazují, např. smlouvu o zájezdu, účty za ubytování, policejní protokol, lékařskou zprávu, účty za nájem náhradního vybavení či doklad o lavinovém závalu. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Za všechny pojistné události, k nimž dojde v jednom roce, poskytneme Vám či každé další pojištěné osobě nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce.

**L.1 Škoda na zimním vybavení (škodové)**

1. Uhradíme Vám škodu na sportovním vybavení, ke které došlo za podmínek uvedených v části E „Osobní věci“.

**L.2 Nájem náhradního vybavení (škodové)**

1. Při škodě na Vašem sportovním vybavení či jeho zpoždění Vám uhradíme nájem náhradního.
2. Na toto pojištění se vztahují podmínky uvedené v části E „Osobní věci“ a F „Zpoždění zavazadel“.

**L.3 Prodloužení pobytu kvůli lavině (obnosové)**

1. Za každý den, o který budete nucen/a prodloužit svůj pobyt kvůli poškození přístupových cest lavinou, Vám poskytneme finanční kompenzaci.

**L.4 Nevyužitá zimní dovolená (obnosové)**

1. Při upoutání na lůžko z důvodu akutního onemocnění či úrazu Vám poskytneme kompenzaci za každý den nevyužitě dovolené.
2. Kompenzace Vám náleží ode dne následujícího po ošetření a nevztahuje se na hospitalizaci.

## M. 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.

Platnost pojištění upraveného těmito pojistnými podmínkami se rozšiřuje i na rizikové sporty.

Výčet rizikových sportů, na které se vztahuje toto pojištění, naleznete v přehledném seznamu v závěru těchto pojistných podmínek.

Za všechny pojistné události, k nimž dojde v jednom roce, poskytneme Vám či každé další pojištěné osobě nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce.

### M.1 Škoda na sportovním vybavení (škodové)

- Uhradíme Vám škodu na sportovním vybavení, ke které došlo za podmínek uvedených v části E „Osobní věci“.

## O. Náhradní pracovník

Může se stát, že během své pracovní cesty nebudete moci vykonávat pracovní činnost, která byla účelem cesty, včetně účasti na kongresu, veletrhu, semináři či školení.

Při hlášení škody nám předložte lékařskou dokumentaci, cestovní doklady na použitý dopravní prostředek a účty za ubytování.

### O.1 Náhradní pracovník (škodové)

- Důvodem může být Vaše vážné onemocnění, úraz, hospitalizace či úmrtí.
- Uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování a cestovní pojištění náhradního pracovníka, když podle Vašeho ošetřujícího lékaře
  - překročí Vaše neschopnost vykonávat práci dobu 3 po sobě jdoucích pracovních dní,
  - překročí Vaše neschopnost účastnit se kongresu, veletrhu, semináře či školení polovinu celkové doby trvání akce.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit
  - když Vaše onemocnění, úraz či úmrtí nastaly za okolností, na které se nevztahuje Vaše pojištění,
  - když nepředložíte zprávu ošetřujícího lékaře, která stanoví diagnózu a potvrdí, že nejste schopni vykonávat pracovní činnost.

## R. Domácí mazlíčci

Toto pojištění využijete v situacích, kdy na cesty vyrazíte se svým domácím mazlíčkem. Mezi ně řadíme psy, kočky a fretky, tj. zvířata, která mají pas zvířete v zájmovém chovu.

Musíte být vlastníkem zvířete nebo s vlastníkem žít ve společné domácnosti.

Pojistíme zvíře starší tří měsíců, identifikované mikročipem nebo tetováním a očkované proti vzteklině. Zvíře také musí splňovat dodatečné požadavky a omezení pro vstup na území státu, přes který a do kterého cestujete.

Když cestujete s více zvířaty, sjednejte si pojištění pro každé z nich.

Při jakékoli škodní události nejprve kontaktujte naši asistenční službu. V opačném případě Vám můžeme odmítnout pojistné plnění.

Když Vaše zvíře způsobí škodu někomu jinému, sdělte nám okolnosti případu, uveďte jména a adresy poškozených a případných svědků, předložte jejich písemná prohlášení a policejní protokol.

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

Při hlášení škody nám předložte účet za veterinární péči, zprávu veterinárního lékaře a jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

### R.1 Ošetření (škodové)

- Pojištění se vztahuje pouze na nutnou veterinární péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, která stabilizuje stav Vašeho zvířete natolik, že můžete pokračovat v cestě nebo se vrátit do vlasti.
  - veterinární vyšetření, léčení či chirurgický zákrok,
  - poplatky za návštěvu veterinárního lékaře,
  - předepsaná léčiva a ostatní veterinární přípravky,
  - obvazové materiály,
  - použití prostředků veterinární techniky,
  - nutné utracení nebo spojené s úhynem.

### R.2 Odpovědnost za škodu (škodové)

- Uhradíme za Vás škodu, kterou Vaše zvíře způsobilo během cesty někomu jinému a za kterou podle právních předpisů příslušné země odpovídáte.

### Na co se pojištění nevztahuje

- Nejsme povinni platit
  - léčení zvířete po návratu do vlasti,
  - léčení, které lze podle veterinárního lékaře odložit až do Vašeho návratu do vlasti,
  - preventivní či kontrolní vyšetření včetně očkování s výjimkou nařízeného ochranného očkování,
  - léčení, za jehož účelem jste cestu uskutečnil/a,
  - léčení či chirurgický zákrok související s onemocněním či poraněním, jež nastaly před odjezdem do zahraničí,
  - léčení či chirurgický zákrok související s chronickým onemocněním či vrozenou vadou,
  - pokračující léčbu stávající nemoci nebo poranění,
  - veterinární výlohy v důsledku březosti.
- Oprávněným veterinárním personálem, který léčí Vaše zvíře, nesmíte být Vy nebo někdo z Vašich příbuzných.
- Nejsme také povinni platit škody způsobené volně pobíhajícím zvířetem ponechaným bez Vašeho dohledu.

## 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

- Cestovní pojištění Vám poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivých cestách do zahraničí. Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním, které nastaly v době trvání pojištění.
- Cestovní pojištění Sbaleno je určeno pro jednorázové cesty z České republiky do zahraničí. Jedna cesta smí trvat až 360 dní. Sbaleno nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění.
- Pojištění storna Vám poskytuje pojistnou ochranu, když z vážných důvodů musíte zrušit svůj zájezd nebo službu související s cestou.

### 2. Jak vzniká pojistná smlouva

- 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.
  - Pojistnou smlouvu s námi uzavřete zaplacením pojistného.
  - Vystavíme Vám pojistku, kde uvedeme Vás, další pojištěné, číslo smlouvy, dobu trvání a rozsah pojištění, výši pojistného a datum uzavření smlouvy.
  - Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Ta je zachována i při elektronickém či telefonickém kontaktu, dává-li nám možnost Vaší identifikace.
  - Při jakékoli změně Vašich osobních údajů včetně kontaktní adresy jste povinen/a nás o tom informovat.

### 3. Jak stanovujeme pojistné

- Pojistné určujeme podle zeměpisné oblasti, účelu Vaší cesty a rozsahu zvoleného pojištění. U pojištění storna podle ceny služeb, pro které se pojištění sjednává.
- Pojistné stanovujeme na celou dobu pojištění a jeho výše a splatnost jsou stanoveny v pojistné smlouvě.

### 4. Kde pojištění platí

- Vaše pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo sjednáno.
- 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

- Pojištěny jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě. Pojistíme občany České republiky i cizí státní příslušníky.
- Do věku 69 let a 364 dní včetně Vás pojistíme zcela standardně, po 70. narozeninách pro Vás máme upravenou variantu pojištění nebo individuální řešení. Rozhodující je Váš věk v den začátku platnosti pojištění.

### 6. Odkdy pojištění platí

- Pojištění si můžete sjednat pouze před začátkem cesty, které se týká. Při sjednání pojištění v den začátku cesty uvádíme v pojistné smlouvě i hodinu jejího uzavření.
- Pojištění Vaší cesty vzniká a zaniká překročením hranice České republiky. Počátek však může nastat nejdříve dnem či hodinou uvedenými v pojistné smlouvě.

- V pojistné smlouvě uvádíme její počátek a konec.
- Pojištění si můžete sjednat nejdéle na 360 dní. Po dohodě s námi si ho můžete prodloužit až na 720 dní, nejpозději však v poslední den trvání sjednaného pojištění.
- Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a cestovní služby a trvá do chvíle, kdy službu začnete čerpat, nebo kdy překročíte hranice vlasti.
- Pojištění Vám bezplatně prodloužíme až o 3 měsíce, pokud ošetřující lékař odloží Váš návrat do vlasti kvůli onemocnění či úrazu.

### 7. Jak pojištění zaniká

- Uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.
- Dohodou mezi námi 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 zaslou do 2 měsíců od sjednání, kdy pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.
- Výpovědí zaslou do 3 měsíců od oznámení pojistné události, kdy 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.

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

Když budete muset svou cestu ukončit předčasně, vrátíme Vám na požádání poměrnou část pojistného (dle časového období). Podmínkou je, že v průběhu trvání pojištění nedošlo k pojistné události.

### 8. Jak lze pojištění rozšířit

- Naše cestovní pojištění obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh, asistenční služby, pojištění úrazu, osobních věcí a odpovědnosti.
  - Základní pojištění si můžete kdykoli rozšířit o další druhy pojištění, které se hodí pro účel Vaší cesty.
  - Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření naleznete v tabulce limitů pojistného plnění.
  - Jakékoli rozšíření se stává součástí pojistné smlouvy o základním pojištění a platí pro něj shodná pravidla.
  - Pojistné za rozšíření nám náleží celé, i když jste si ho sjednal/a v době trvání základního pojištění.

### 9. Jak je to se sporty

- Základní pojištění se vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty, kterým se průměrný člověk obvykle věnuje při pobytu v zahraničí.
- 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.
- Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás.
- 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 Při hlášení škody uvádějte úplné, pravdivé a nezkrácené údaje. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout v celém rozsahu.
- 10.7 Pokud se v době trvání pojištění projeví důsledky události, která nastala ještě před jeho začátkem, můžeme Vám pojistné plnění odmítnout.
- 10.8 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.
- 10.9 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 hlášení škody, 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 nahlášením 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 [kliment@ERVpojistovna.cz](mailto:kliment@ERVpojistovna.cz),
  - přes [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz),
  - dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,
  - 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, 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 zasílání našich obchodních sdělení a nabídek.
- 15.2 Pokud se zasíláním 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 Vaš 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.

Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás.

### 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.

Soutěže organizované k dosažení zvláštních sportovních výsledků posuzujeme individuálně. Ozvěte se nám, rádi Vám sdělíme, do které kategorie Váš sport řadíme.

Když patříte mezi profesionální sportovce, nestačí Vám pojištění rizikových sportů. Neváhejte nás kontaktovat, abychom mohli Vaše pojištění řešit individuálně.

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 dýchačím 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.

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,
- 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.

Tento přehled je nedílnou součástí pojistných podmínek.

## 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,
- přes 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,
- přes on-line formulář na webu www.ERVpojistovna.cz,
- dopisem na adresu našeho sídla.

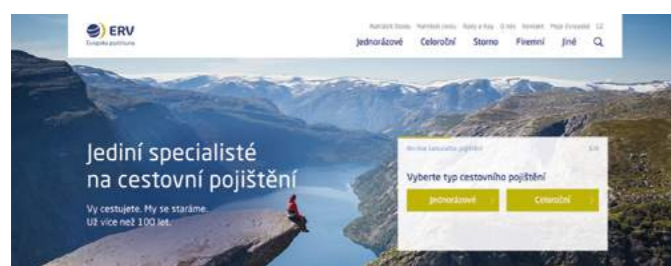
S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: posta@uouu.cz, www.uouu.cz.

### 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 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 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, zajišťitelé 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 příjemnit 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>



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



Již jedenáctkrát 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