ERGO
Cestovní Pojišťovna

# To lepší pojištění SingleTrip pro Vaše pohodové cestování

Předsmluvní informace a pojistné podmínky




PPA-SGT-2604

# Co v tomto materiálu najdete

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


| | |
|---|---|
| **Vaše pojistka v mobilu** | 3 |
| **SingleTrip - tabulka limitů pojistného plnění** | 4 |
| **Dřív než si koupíte pojištění** | 6 |
| **Na co se nás nejčastěji ptáte** | 10 |
| **Jaké pojmy používáme** | 12 |
| **Na co se pojištění nevztahuje** | 14 |
| **Co obsahují jednotlivé druhy pojištění** | 15 |
| **Léčebné výlohy** | 15 |
| **Asistenční služby** | 15 |
| **Opatrovník** | 16 |
| **Úraz** | 17 |
| **Osobní věci** | 17 |
| **Zpoždění zavazadel** | 18 |
| **Odpovědnost za škodu** | 18 |
| **Odjezd** | 19 |
| **Storno** | 20 |
| **Narušení cesty** | 21 |
| **Cesty autem** | 22 |
| **Zimní sporty** | 23 |
| **Rizikové sporty** | 24 |
| **Náhradní pracovník** | 24 |
| **Domácí mazlíčci** | 24 |
| **Nouzové situace** | 25 |
| **Cesty letadlem** | 25 |
| **Jaká jsou obecná pravidla pojištění** | 26 |
| **Jaké sporty pojišťujeme** | 29 |
| **Kompenzační tabulka** | 30 |
| **Jak zpracováváme osobní údaje** | 32 |

# Vaše cestovní pojistka v mobilu

### Digitální kartička pojištění




QR kód nebo link ke stažení kartičky s Vaší pojistkou do Google/Apple Wallet získáte hned po sjednání pojištění.

QR kód na kartičce (viz obrázek vlevo) slouží k jejímu sdílení např. v rámci rodiny.

Google Wallet

Apple Wallet

Stáhněte si svou cestovní pojistku do mobilu a už s sebou nevozte žádné zbytečné papíry. Jednoduše si uložte **digitální kartičku** do Apple/Google Wallet, kde už možná máte své platební nebo věrnostní karty. Najdete v ní **kontakty na asistenční službu**, podrobné **informace o svém pojištění** nebo link na **online hlášení škody**.

### Mobilní aplikace ERGO travel & care




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

Android iOS

Mobilní aplikace **ERGO 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**.

# ERGO Cestovní Pojišťovna v číslech

**1,7 mil.**
pojištěných klientů ročně

**318**
spolupracujících CK

**4,8 z 5**
podle Google Reviews

**12**
center pomoci po světě

**300**
expertů s místní znalostí

**119 let**
jsme tu pro Vás

# SingleTrip - tabulka limitů pojistného plnění

| **Co Vám uhradíme** (limity v Kč) | **Varianta** | | **Economy** | **Standard** | **Comfort** | **Premium** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Cíl cesty** | | **Evropa/Svět** | | | |
| Léčebné výlohy | A1 | Léčebné výlohy | 5 000 000 | 10 000 000 | 25 000 000 | 100 000 000 |
| | A2 | Zubní ošetření | 25 000 | 25 000 | 40 000 | 60 000 |
| | A3 | Fyzioterapie | - | 60 000 | 90 000 | 120 000 |
| | A4 | Náhrada za pobyt v nemocnici | - | - | 20 000 [1] | 30 000 [1] |
| | A5 | Psychologická pomoc | - | - | 10 000 | 20 000 |
| Asistenční služby | B1 | Aktivní asistence | neomezeně | | | |
| | B1 | Český lékař na telefonu 24/7 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | B2 | Převoz, přeložení a repatriace | do limitu léčebných výloh | | | |
| | B3 | Převoz tělesných ostatků | do limitu léčebných výloh | | | |
| | B4 | Náklady na pohřeb | - | 150 000 | 150 000 | 150 000 |
| Opatrovník | C1 | Doprovázející, přivolaný | - | 100 000 | 150 000 | 200 000 |
| Úraz | D1 | Trvalé následky úrazu | - | 400 000 | 600 000 | 1 200 000 |
| | D2 | Úmrtí následkem úrazu | - | 200 000 | 300 000 | 600 000 |
| Osobní věci | E1 | Škoda na osobních věcech | 10 000 | 20 000 | 60 000 | 100 000 |
| | E2 | Cestovní doklady | - | - | 10 000 | 20 000 |
| | E3 | Věci zaměstnavatele | - | - | ✓ [2] | ✓ [2] |
| Zpoždění zavazadel | F1 | Nákup nezbytných věcí | - | - | 10 000 [3] | 20 000 [3] |
| Odpovědnost za škodu | G1 | Škoda na zdraví | 1 000 000 | 3 000 000 | 6 000 000 | 18 000 000 |
| | G2 | Škoda na majetku | 500 000 | 1 500 000 | 3 000 000 | 9 000 000 |
| | G3 | Právní zastoupení | - | - | 200 000 | 400 000 |
| Odjezd | H1 | Zmeškání | - | - | - | 5 000 |
| | H2 | Zpoždění | - | - | - | 5 000 [4] |
| Narušení cesty | J1 | Zkrácení | - | - | - | 20 000 |
| | J2 | Přerušení | - | - | - | 50 000 |
| | J3 | Nevyužitá dovolená | - | - | - | 10 000 [1] |
| Náhradní pracovník | P | Náhradní pracovník | - | - | 25 000 | 50 000 |

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

**Evropa** znamená všechny země v Evropě, státy na pobřeží Středozemního moře (Egypt, Maroko, Tunisko, Turecko atd.), Azory, Kanárské ostrovy a Madeiru.

**Tabulka s limity pojistného plnění je nedílnou součástí pojistných podmínek.**

„Vy cestujete. My se staráme.“

# Připojištění podle Vašich potřeb





| **Co Vám uhradíme** (limity a ceny v Kč) | | | **limit** |
|---|---|---|---|
| Cesty autem | K1 | Oprava, odtah a náhradní vozidlo | 50 000 |
| | K2 | Náhradní doprava a ubytování | 20 000 |
| | K3 | Spoluúčast u pronajatého vozidla | 5 000 |
| Zimní sporty | L1 | Rozšíření na zimní sporty | ✓ |
| | L2 | Škoda na zimním vybavení | 10 000 |
| | L3 | Nájem náhradního vybavení | 25 % z limitu osobních věcí [5] |
| | L4 | Prodloužení pobytu kvůli lavině | 10 000 [1] |
| | L5 | Nevyužitá zimní dovolená | 10 000 [1] |
| Rizikové sporty | M1 | Rozšíření na rizikové sporty | ✓ |
| | M2 | Škoda na sportovním vybavení | 30 000 |
| Domácí mazlíčci | R1 | Ošetření | 20 000 |
| | R2 | Odpovědnost za škodu | 40 000 |
| Nouzové situace | S3 | Ubytování za nouzové situace | 15 000 [6] |
| | S4 | Náhradní zpáteční cesta | 15 000 [6] |
| Cesty letadlem | U2 | Odškodnění let. dopravcem (C2C) | ✓ |
| | U3 | Nákup nezbytných věcí při zpoždění zavazadel | 10 000 [3] |

Rozšíření o **zimní a rizikové sporty** nelze sjednat k variantě Economy.

**Vysvětlivky:** 1) 2 000 Kč za den, 3) 5 000 Kč za každých 12 hodin, 5) 1 000 Kč za den 6) spoluúčast 20 %

# Připojištění storna

| **Varianta** | **Storno** | **Storno Plus** |
|---|---|---|
| Maximální cena služeb, které pojistíme | 500 000 Kč | 500 000 Kč |
| **Důvody zrušení cesty** | **spoluúčast** | **spoluúčast** |
| Upoutání na lůžko (neschopenka) | 20 % | 10 % |
| Hospitalizace či úmrtí | 20 % | 0 % |
| Znásilnění | 20 % | 0 % |
| Komplikace v těhotenství | 20 % | 0 % |
| Nutná péče o nejbližšího příbuzného | - | 0 % |
| Ztráta zaměstnání | - | 0 % |
| Rozvodové řízení | - | 0 % |
| Opravná zkouška | - | 0 % |
| Poškození bydliště | - | 0 % |
| Jiné závažné doložitelné důvody | - | 20 % |

Detailní informace o podmínkách storna naleznete v sekci Storno těchto pojistných podmínek.

# Dřív než si koupíte pojištění

(předsmluvní informace)

Před sjednáním pojištění se vždy zamyslete nad charakterem svých cest 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 SingleTrip

Cestovní pojištění SingleTrip 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 (nikdy však na obavy z cestování), které jsou blíže popsány v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.

SingleTrip si můžete sjednat ve čtyřech variantách lišících se úrovní pojistné ochrany. Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření jsou vždy vyznačeny v tabulce limitů pojistného plnění. Každá varianta obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh, asistenční služby, pojištění osobních věcí a odpovědnosti.

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

Pro cesty autem platí odlišná územní platnost Evropy, jejíž definici najdete ve výkladu pojmů.

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

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

### Jak funguje pojištění storna

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. Obě varianty obsahují minimálně zrušení cesty z vážných zdravotních důvodů cestujících.

Varianta Storno Plus zahrnuje více důvodů pro storno a širší okruh pojištěných osob.

Pojištění můžete sjednat až do 3 pracovních dní po objednání první cestovní služby související s Vaší cestou či uhrazení zájezdu. Když objednáváte cestovní službu či hradíte zájezd méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání/úhrady.

Pokud nedodržíte lhůty pro sjednání pojištění, nemůžeme vám poskytnout pojistné plnění. V takovém případě máte nárok na vrácení pojistného.

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

### 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 14** 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.

### Jak pojištění platí v rizikových oblastech

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

Pojištění přestává platit, setrváte-li déle než 14 dní v oblasti, kterou jsme během Vašeho pobytu označili za válečnou nebo MZV do ní nedoporučilo cestovat. K ukončení platnosti pojištění nepřistoupíme v případě, že z objektivních důvodů není možné oblast opustit.

### Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá

Cenu pojištění (pojistné) stanovujeme na celou dobu trvání pojištění (jednorázové pojistné). Její výše závisí na rozsahu a délce zvoleného pojištění, zeměpisné oblasti, účelu cesty a počtu i věku osob. Cena je uvedena v pojistné smlouvě a platí se jednorázově. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, které musí být uhrazeno před nastoupením cesty. Jednorázové pojistné nám náleží vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

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

Pojištění jednotlivé cesty začíná a končí překročením hranice České republiky.

U dlouhodobých zahraničních pobytů, kdy je cestovní pojištění sjednáno na více jak 90 dní, Vaše pojištění nezaniká překročením hranice zpět do České republiky kvůli dočasnému návratu, a to za předpokladu, že se vrátíte zpět do místa Vašeho dlouhodobého pobytu v zahraničí či budete pokračovat ve Vašem zahraničním cestovním plánu.

Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a končí ve chvíli, kdy začnete čerpat cestovní službu či překročíte hranici České republiky.

### Jak se pojištění váže na jiné produkty

Pojištění nabízíme za stejných podmínek samostatně nebo jako doplněk k jinému produktu či službě (zájezd,

letenka, jízdní kolo apod.). Produkt či službu si ale vždy můžete koupit i bez pojištění.

**Jak cestovní pojištění zaniká**

Pojištění obvykle končí uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

Ukončit pojištění jde i dalšími způsoby:

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

**Kde a jak si můžete stěžovat**

Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na **klient@ergo-cestovni.cz**.
- Přes **www.ergo-cestovni.cz**.
- Dopisem na adresu ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
- Telefonicky na **+420 221 860 860**.

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

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel. **+420 602 273 096**, **www.ombudsmancap.cz**,
- Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel. **+420 296 366 360**, **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.ergo-cestovni.cz/cs/povinne-informace.**

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

Náš web naleznete na **www.ergo-cestovni.cz**, zavolat nám můžete na **+420 221 860 860** a e-mail nám kdykoli pošlete na **klient@ergo-cestovni.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 (cap.cz) a interní pravidla skupiny ERGO.

**Nezapomeňte před cestou**

- Vždy se seznamte se základními informacemi o navštěvované zemi a místě pobytu.
- Abyste si byli jisti platností vaší pojistky ve zvolené destinaci, prověřte ještě před jejím sjednáním a zahájením cesty informace na našem webu **www.ergo-cestovni.cz**. Najdete zde průběžně aktualizovaný Seznam válečných a rizikových oblastí, případně další stanoviska k situaci v zahraničí. V případě nejistoty se na nás neváhejte obrátit. Zároveň pozorně sledujte veškerá doporučení MZV (či jiných orgánů státní správy) vztahující se k cestování a jeho případným restrikcím.
- Když cestujete do exotických zemí, zjistěte si, zda nepotřebujete očkování proti některým nemocem.
- Před delší cestou preventivně navštivte svého lékaře a zajistěte si nezbytné léky.
- Při cestě do země s vízovou povinností si včas vyřiďte víza na příslušném konzulátu.
- Zkontrolujte si platnost pasu (min. 6 měsíců).
- 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**, což je dobrovolný registr občanů ČR při cestách do zahraničí.
- Zavazadla označte skrytou jmenovkou s adresou, kterou uložte i dovnitř zavazadla.
- Když cestujete letecky, použijte pevná, dobře uzamykatelná zavazadla a výrazně je odlište.

**Pohlídejte si během cesty**

- Cenné a křehké věci (fotoaparáty, kamery, notebooky, šperky, peníze, brýle, léky) si při letecké přepravě vezměte s sebou do kabiny.
- Při delším letu si do příručního zavazadla sbalte i základní potřeby na jeden den.
- Při převzetí zavazadla od přepravce ho důkladně zkontrolujte a jakékoli poškození reklamujte ještě na letišti u přepážky „Baggage Claim“.
- Při cestě autem uložte veškerá zavazadla do zavazadlového prostoru. Nikdy neponechávejte jakékoli věci v kabině vozu, byť přikryté.

- Nikdy neodevzdávejte v zahraničí svůj cestovní pas, ať jste k tomu z jakýchkoli důvodů vyzýváni. V krajním případě nechte přivolat policii.
- V exotických zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. I zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a při sprchování vodu nepolykejte, zabráníte tím žaludečním a střevním problémům a nákaze parazity.
- V ubytovacím zařízení ukládejte cenné věci, větší finanční obnosy, šperky a doklady do trezoru.

**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 telefonicky na **+420 221 860 606**, nebo, jste-li na internetu, přes **www.ergo-cestovni.cz/cs/asistencni-hovor-a-chat**.

"V jakékoli život ohrožující situaci kontaktujte místní záchrannou službu!"

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

- Když potřebujete lékaře,
- v případě hospitalizace nebo lékařského převozu,
- při nehodě,
- před předčasným návratem do vlasti,
- při úmrtí spolucestujícího,
- při ztrátě či odcizení zavazadel nebo cestovních dokladů,
- v souvislosti s Vaší odpovědností za škodu,
- při zajištění ubytování a náhradní dopravě.

**S čím Vám naše asistence pomůže?**

- Poradí, jak postupovat při pojistné události,
- zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,
- poskytnutím platební záruky Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,
- s využitím českého asistenčního lékaře sleduje Váš zdravotní stav,
- zprostředkuje konzultaci s českým lékařem, který může do řady zemí vystavit e-recept,
- zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,
- zorganizuje převoz zpět do vlasti či repatriaci ostatků,
- zprostředkuje kontakt s rodinou ve vlasti,



## Český lékař na telefonu 24/7

- potvrdí úhradu škody způsobené třetí osobě,
- pomůže zajistit právního zástupce při způsobení škody.

**Na co se Vás asistence zeptá?**

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

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

**Při škodě na zavazadlech**

- Krádež zavazadel neprodleně ohlaste místní policii. Následně informujte naši asistenční službu, abychom Vám mohli pomoci.
- Vyžádejte si policejní protokol obsahující mj. seznam odcizených věcí a dobu a místo odcizení.
- Při vykradení vozidla si nechte policií potvrdit, jak bylo vozidlo zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí.
- Dojde-li ke škodě na zavazadlech během přepravy, vyžádejte si od dopravce protokol PIR (letecká doprava) či jiné věrohodné potvrzení.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.
- Dojde-li k poškození či krádeži v ubytovacím zařízení, 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 neplaťte ani částečně.
- Nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nerozumíte.
- Poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na nás.
- Snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků.
- Okolnosti vzniku škody zdokumentujte pořízením fotografií.

**Při nouzové situaci**

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

**Usnadněte si nahlášení škodní události**

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

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

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

Konkrétní seznam dokumentů potřebných pro Váš typ škody naleznete v 1. kroku online hlášení.

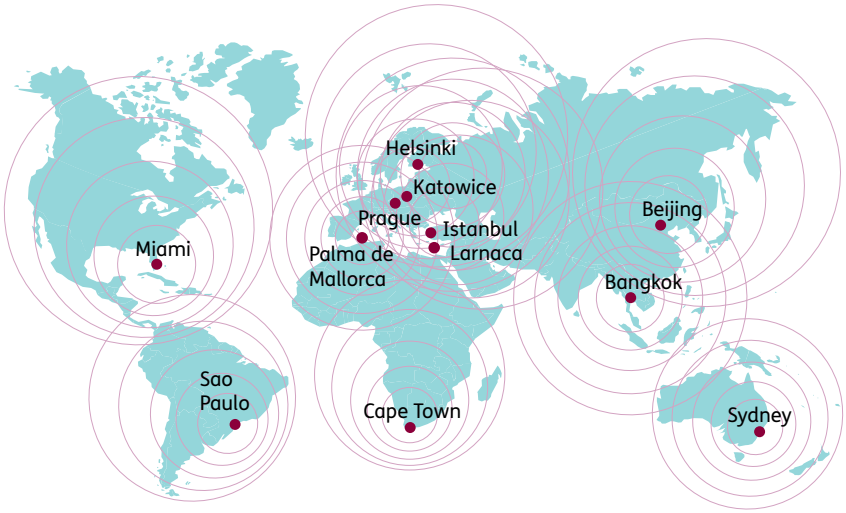
O průběhu šetření škodní události a platbě pojistného plnění Vás budeme informovat.

**24/7 asistenční služba**

**+420 221 860 606**

**sos@euro-center.com**

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide



# 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 ve věku 0-17 let poskytujeme pojištění za snížené pojistné.

**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.

**Co je to spoluúčast?**

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

**Musím u lékaře něco platit?**

Když potřebujete lékaře, kontaktujte nejprve naši asistenční službu, která Vám doporučí vhodné zdravotní zařízení. V naší síti partnerských klinik nebudete většinou platit nic, náklady za Vás uhradíme přímo my. V ostatních zařízeních budete většinou muset zaplatit Vy. Včasným kontaktováním asistenční služby tak můžete ušetřit peníze, čas i starosti.

**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.

**Kdy mohu využít českého lékaře na telefonu**

Službu lze využít pro konzultaci jednoduchých zdravotních problémů (např. nachlazení, horečky, alergie/vyrážky, bolesti uší, namožené svaly) přímo z místa vaší dovolené. Do řady zemí Vám budeme schopni vystavit i e-recept.

**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?**

Žádná ze základních variant pojištění neobsahuje zimní sporty. Všechny, kromě Economy, si ale můžete rozšířit o lyžování a řadu dalších zimních sportů na vyznačených trasách a místech k tomu určených do 3 500 m n. m.

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

Ano, musíte ale mít sjednáno připojištění zimních sportů. 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%. Výši spoluúčasti, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě, naleznete v tabulce limitů a textu těchto pojistných podmínek.

**Do kdy si můžu koupit pojištění storna?**

Sjednat si ho můžete až do 3 pracovních dní po objednání první cestovní služby související s Vaší cestou či uhrazení zájezdu. Když objednáváte cestovní službu či hradíte zájezd méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání/úhrady. Pokud nedodržíte lhůty pro sjednání pojištění, nemůžeme Vám poskytnout pojistné plnění. V takovém případě máte nárok na vrácení pojistného. Při zakoupení pojištění storna k našemu cestovnímu pojištění ho od nás máte o 1, resp. 2 % levněji.

**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.

**Na koho se mám obrátit kvůli nepojízdnému vozidlu?**

Volejte na asistenční službu, která Vás v případě pojistné události s vozidlem propojí s technickou asistencí.

**Platí mé pojištění i na služební cesty?**

Ano, postaráme se o Vás, ať už jste do zahraničí vyrazili soukromě nebo kvůli pracovním povinnostem.

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

Prověřte 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).



# Jaké pojmy používáme

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

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

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

**Cestovní služba** je jednotlivá služba cestovního ruchu (letenka, jízdenka, ubytování, nájem automobilu apod.).

**Evropa** znamená všechny země v Evropě, státy na pobřeží Středozemního moře (Egypt, Maroko, Tunisko, Turecko atd.), Azory, Kanárské ostrovy a Madeiru.

**Evropa pro cesty autem** znamená státy nacházející se na geografickém území Evropy s výjimkou České republiky, Ruska, Běloruska, Krymské autonomní republiky, Turecka a území ve válečném stavu.

**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.

**Hrubá nedbalost** je Vaše nedbalost nejvyšší intenzity, která se vyznačuje zvlášť závažným zanedbáním povinností, neopatrností a bezohledností. Jde i o nerespektování provozních pravidel či pokynů (např. v aquaparcích, na sjezdovkách) nebo nepoužívání ochranného vybavení (např. chráničů, přileb, rukavic).

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

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

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

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

**Lovecká činnost** je jakákoli aktivita související s lovem zvěře nebo jiných volně žijících živočichů, a to jak ve volné přírodě, tak v uzavřených honitbách s výjimkou rybolovu. Zahrnuje zejména lov střelnou zbraní, lukem, kuší, pastmi či jinými povolenými metodami, dále stopování, nahánění, odchyt, sokolnictví a veškeré přípravné a doprovodné činnosti, jako je pobyt na lovišti, manipulace se zbraněmi a loveckým vybavením, přeprava ulovené zvěře, účast na loveckých akcích či organizovaném odlovu škodné, tréninkové aktivity a střelecká příprava.

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

**My** jsme ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., se sídlem Křižíkova 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.

**Nehoda** je dopravní nehoda nebo událost, při které dojde ke škodě na vozidle následkem vandalismu, terorismu či jiného násilného trestného činu cizí osoby, pokusu o krádež vozidla nebo živelní události.

**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.

**Nepojízdnost** je stav vozidla, který Vám brání v jízdě. Nepojízdnost vozidla může být způsobena nehodou, poruchou, odcizením vozidla, defektem pneumatiky, nedostatkem energie či nedostatkem nebo záměnou paliva. Vozidlo je rovněž považováno za nepojízdné, pokud by po nehodě mohlo být nebezpečné svému okolí, např. tím, že má ostrou hranu na karoserii. Vozidlo je také nepojízdné, pokud dojde ke ztrátě či odcizení registrační značky vozidla mimo vlast. Vozidlo je také nepojízdné, pokud dojde ke zranění nebo náhlému onemocnění jediného řidiče vozidla znemožňující řízení, nebo dojde k úmrtí jediného řidiče vozidla.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Porucha** je závada na vozidle, která Vám brání v jízdě za standardních bezpečnostních podmínek (mechanická, elektrická nebo elektronická porucha, těžce ovladatelné vozidlo, závada na stěračích při dešti, rozsvícení červené kontrolky na přístrojové desce, vybití autobaterie (netýká se elektromobilu).

**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.

**Technická asistence** je pomoc v nouzi, kterou Vám poskytneme v případě škody v rámci sekce Cesty autem. Poskytovatelem je Eurocross Assistance Czech Republic, s.r.o. se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2 - Nové Město, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 86367, IČ: 255 98 180.

**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.

**Vozidlo** je pojištěné motorové vozidlo se zaevidovanou registrační značkou při sjednání pojištění s celkovou hmotností do 3,5 tuny. Je registrováno ve vlasti, technicky způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a jeho vlastníkem, provozovatelem nebo oprávněným uživatelem je pojištěný. Za pojištěné vozidlo je považován i motocykl, čtyřkolka či jízdní souprava s celkovou hmotností do 5 tun.

**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 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, jíž nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, epidemie, stávky a jiné druhy zastavení práce);
7. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní;
8. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci;
9. cesty do oblasti, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam MZV nedoporučilo cestovat;
10. přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam MZV nedoporučilo cestovat;
11. terorismu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž jste se podílel/a;
12. Vaší účasti na cestách 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. lovecké činnosti;
17. jiné sportovní činnosti, než pro kterou máte pojištění sjednáno;
18. profesionální sportovní činnosti jakéhokoli druhu a účasti v jakýchkoliv sportovních soutěžích (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), pokud nebylo sjednáno pojištění v rámci příslušné kategorie sportů (viz přehled Jaké sporty pojišťujeme).

Nejsme také povinni vyplatit pojistné plnění, pokud:

19. škoda vznikne až jako následek škody původní;
20. Vám nebyly náklady na ubytování a zpáteční cestu předem schváleny asistenční službou;
21. byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího (např. neadekvátní časová rezerva, nástup výkonu trestu, neschválení dovolené), což ale neplatí pro pojištění odpovědnosti či právní ochrany;
22. existuje subjekt, s nímž jste ve smluvním vztahu (např. dopravce, cestovní kancelář, zaměstnavatel), či subjekt, jehož nařízení musíte respektovat (např. stát či orgány veřejné správy), a tento subjekt je primárně povinen vzniklou škodu nahradit;
23. nesplníte vlastní vinou podmínky pro vstup/výjezd do/z cílové destinace či podmínky destinace, ve které dojde k přestupu na navazující dopravní spoj;
24. došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy;
25. došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.).
26. Setrváte-li déle než 14 dní v oblasti, kterou jsme během Vašeho pobytu označili za válečnou nebo MZV do ní nedoporučilo cestovat. K ukončení platnosti pojištění nepřistoupíme v případě, že z objektivních důvodů není možné oblast opustit.

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

# 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, náklady za Vás uhradíme přímo my. V ostatních zařízeních budete většinou muset zaplatit Vy. Včasným kontaktováním asistenční služby tak můžete ušetřit peníze, čas i starosti.

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

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

### A.1 Léčebné výlohy (škodové)

1. Pojištění se vztahuje pouze na péči poskytovanou oprávněným zdravotnickým personálem, která stabilizuje Váš stav natolik, že můžete pokračovat v cestě nebo se vrátit do vlasti.
2. Když během cesty náhle akutně onemocníte či utrpíte úraz, uhradíme Vám či za Vás obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na

2.1 lékařské vyšetření, léčení či operaci,

2.2 plastickou operaci, bude-li nutná do 24 hodin po Vašem úrazu,

2.3 pobyt v nemocnici nebo na klinice včetně stravování ve vícelůžkovém pokoji,

2.4 námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v ubytovacím zařízení včetně stravování až do doby, kdy Váš stav umožní návrat do vlasti,

2.5 léčení či operaci vztahující se k těhotenství a porodu do 2 měsíců před předpokládaným datem porodu,

2.6 léčení či operaci předčasně narozeného dítěte do 2 měsíců před předpokládaným datem narození.

### A.2 Zubní ošetření (škodové)

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

### A.3 Fyzioterapie (škodové)

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

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

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

### A.5 Psychologická pomoc (škodové)

1. Uhradíme Vám či za Vás také obvyklé, odpovídající a přiměřené náklady na konzultaci s psychologem či psychiatrem. Tato léčba musí být doporučena ošetřujícím lékařem a schválena lékařem asistenční služby.

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit

1.1 další léčení, když odmítnete přeložení, o němž rozhodl lékař naší asistenční služby,

1.2 léčení, které lze podle lékaře naší asistenční služby odložit až do Vašeho návratu do vlasti,

1.3 preventivní či kontrolní vyšetření a vydání lékařských osvědčení,

1.4 léčení, za jehož účelem jste cestu uskutečnil/a,

1.5 náklady na ošetření poskytnuté mimo síť našich partnerských klinik, které převyšují obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy v dané oblasti,

1.6 když se nutnost léčby dala očekávat již při sjednání pojištění,

1.7 léčení či operaci úrazu nebo onemocnění, jež nastaly před odjezdem do zahraničí,

1.8 léčení či operaci chronického onemocnění,

1.9 pokračující léčbu stávající nemoci nebo úrazu.

2. Pojištění se nevztahuje na Vaši léčbu po návratu do vlasti.
3. Dále nejsme povinni plnit v případě

3.1 uměle vyvolaného přerušení těhotenství,

3.2 zhotovení a oprav protéz, ortéz nebo naslouchacích přístrojů, včetně výloh na jejich umístění nebo nahrazení,

3.3 pobytu v zotavovně nebo v rehabilitačním zařízení.

4. Oprávněným zdravotnickým personálem, který Vás léčí, nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká.

## 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.

Při Vašem úrazu nebo onemocnění se může stát, že ze zdravotních důvodů bude nezbytný Váš převoz či přeložení do vhodnějšího místa léčení. To vybereme v zájmu

ochrany Vašeho života a zdraví ve spolupráci s lékařem naší asistenční služby. Pokud nebudete náš výběr jiného místa léčení akceptovat, nejsme povinni hradit další léčbu, která by byla s ohledem na Váš zdravotní stav nevhodná či neúčelná a zároveň by byla mimo rámec obvyklých, odpovídajících a přiměřených výloh na léčbu.

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

**B.1 Aktivní asistence** (škodové)

1. Aktivní asistence zahrnuje poskytnutí rad, informací a pomoci během Vaší cesty. Zejména Vám

1.1 poradí, jak postupovat při pojistné události,

1.2 zajistí, abyste byli v rukou kvalitních specialistů, a to kdekoli ve světě,

1.3 zabezpečí poskytnutí platební záruky a tím Vás ušetří přímé platby při hospitalizaci či při náročném ambulantním ošetření,

1.4 zajistí sledování zdravotního stavu českým asistenčním lékařem,

1.5 zprostředkuje konzultaci jednoduchých zdravotních problémů s českým lékařem na telefonu,

1.6 zajistí přivolání blízké osoby z vlasti při Vaší delší hospitalizaci,

1.7 zorganizuje převoz zpět do vlasti či repatriaci ostatků,

1.8 zprostředkuje kontakt s rodinou ve vlasti,

1.9 potvrdí úhradu škody způsobené třetí osobě,

1.10 pomůže zajistit právního zástupce při způsobení škody.

2. Když Vám na Vaši žádost poskytneme pomoc v případě, na který se pojištění nevztahuje, máme právo na úhradu vynaložených nákladů.

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

1. Jestliže během cesty onemocníte či utrpíte úraz, zabezpečíme a uhradíme přiměřené výlohy na

1.1 převoz ambulancí v tísňové situaci,

1.2 převoz do nejbližšího vhodného místa léčby podle pokynů ošetřujícího lékaře,

1.3 přeložení do jiného vhodného místa léčby schválené ošetřujícím lékařem,

1.4 přeložení do nemocnice ve vlasti schválené ošetřujícím lékařem,

1.5 pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře, dojde-li k Vašemu přeložení,

1.6 přepravu, která Vám po skončení léčby umožní pokračovat v cestě,

1.7 repatriaci po skončení léčby zpět do vlasti, pokud již nemůžete v cestě pokračovat,

1.8 námi schválené prodloužení Vašeho pobytu v ubytovacím zařízení včetně stravování až do zajištění návratu do vlasti.

2. Zachraňovací náklady, které účelně vynaložíte

2.1 k odvrácení bezprostředně hrozící pojistné události, nebo na zmírnění jejích následků, Vám uhradíme do výše 1 000 Kč,

2.2 k záchraně života nebo zdraví osob, Vám uhradíme do výše 30 % limitu pro převoz, přeložení a repatriaci.

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

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

**B.4 Náklady na pohřeb** (škodové)

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

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit

1.1 převoz, přeložení či repatriaci leteckou ambulancí, když nejde o tísňovou situaci,

1.2 přeložení vyvolané Vaší obavou z nekvalitní péče či infekce,

1.3 repatriaci do jiné země než České republiky.

**C. Opatrovník**

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

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

1. Když budete během cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoután/a na lůžko či hospitalizován/a, uhradíme přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění

1.1 osoby podle Vašeho výběru, která s Vámi zůstane během léčení jako doprovázející opatrovník,

1.2 Vašich spolucestujících dětí mladších 18 let, které jsou u nás také pojištěny,

1.3 osoby, která v případě Vašeho úmrtí zůstane s tělesnými ostatky a doprovodí je do vlasti.

2. Pokud ošetřující lékař potvrdí, že Vaše hospitalizace potrvá nejméně 5 dní a nebude s Vámi doprovázející opatrovník, uhradíme přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění

2.1 osoby podle Vašeho výběru, která za Vámi přicestuje z vlasti, zůstane s Vámi během léčení a doprovodí Vás při repatriaci do vlasti jako přivolaný opatrovník,

2.2 osoby, která v případě Vašeho úmrtí přicestuje z vlasti a doprovodí tělesné ostatky do vlasti.

3. Výlohy na ubytování a stravování opatrovníka uhradíme nejvýše do poloviny limitu pojistného plnění.

4. Opatrovníkem může být vždy jen jedna osoba předem schválená asistenční službou. V případě, že se téže cesty účastní rodiče se svými nezletilými dětmi, limit pojistného plnění se vztahuje na všechny tyto osoby, a to po předchozím schválení asistenční službou.

5. 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**

1. Nejsme povinni platit

1.1 zpáteční cestu doprovázejícího opatrovníka, kterou by zahájil později než 2 dny po ukončení opatrovnictví,

1.2 ubytování a stravování doprovázejícího opatrovníka, jakmile ho nahradí přivolaný opatrovník.

### D. Úraz

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

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

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

1. Poskytneme Vám pojistné plnění, když během cesty utrpíte úraz, který Vám způsobí minimálně 5% trvalé následky podle kompenzační tabulky.

2. Konečné následky Vašeho úrazu musí lékař stanovit nejpozději do 3 let po úrazu.

3. Podle druhu a rozsahu trvalých následků Vám podle kompenzační tabulky vyplatíme příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění.

4. U části těla, která byla poškozena už dříve, odečteme z pojistného plnění částku odpovídající tomuto poškození.

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

1. Když na přímé následky úrazu, který jste utrpěl/a během své cesty, do jednoho roku zemřete, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle zákona.

2. Pokud jsme Vám již platili za trvalé následky téhož úrazu, snížíme pojistné plnění o tuto částku.

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit

1.1 trvalé následky neuvedené v kompenzační tabulce,

1.2 trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoli onemocnění,

1.3 trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo z důvodu onemocnění,

1.4 trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob,

1.5 úmrtí následkem utonutí.

### E. Osobní věci

Toto pojištění se vztahuje na situace, kdy během cesty dojde k odcizení či funkčnímu 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)

1. Uhradíme škodu na osobních věcech, která Vám byla způsobena

1.1 živelní událostí,

1.2 krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením z ubytovacího zařízení,

1.3 dopravní nehodou,

1.4 loupeží,

1.5 v době, kdy jste osobní věci předal/a dopravci proti potvrzení,

1.6 v době, kdy jste své osobní věci předal/a proti potvrzení do úschovy.

2. Jednotlivou věc Vám nahradíme až do poloviny limitu pojistného plnění.

3. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše polovinu limitu pojistného plnění. To platí za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné a vozidlo bylo uzamčené.

4. Zvukové a obrazové nahrávky, rukopisy, apod. Vám nahradíme do výše ceny nosiče.

5. Při poškození osobních věcí Vám uhradíme přiměřené výlohy na jejich opravu až do výše ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.

6. Při odcizení či zničení osobních věcí Vám vyplatíme částku odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.

7. Cenu osobních věcí bezprostředně před pojistnou událostí určujeme jako obvyklou časovou cenu. Když nemůžeme cenu takto stanovit, určíme ji odhadem.

8. Výplatou pojistného plnění na nás přechází vlastnictví poškozené, zničené či nalezené věci.

9. Když Vám vyplatíme pojistné plnění také za zpoždění zavazadel, snížíme o něj limit pojistné plnění u osobních věcí.

**E.2 Cestovní doklady** (škodové)

1. Když dojde ke škodě na cestovním dokladu, uhradíme Vám přiměřené mimořádné výlohy na

1.1 dopravu do místa, kde obdržíte náhradní cestovní doklad,

1.2 nezbytné ubytování na cestě do místa, kde obdržíte náhradní cestovní doklad,

1.3 poplatky za vystavení náhradního cestovního dokladu.

2. Uhradíme Vám poplatek za znovuvystavení jízdenky, blokaci platebních karet, nouzové zaslání náhradních cestovních šeků a platebních karet.

**E.3 Věci zaměstnavatele** (škodové)

1. Do této kategorie věcí patří pracovní pomůcky, které Vám zaměstnavatel svěřil do osobního užívání, např. služební mobilní telefon nebo notebook.

2. Informaci, zda se Vaše pojištění vztahuje také na věci zaměstnavatele, naleznete v tabulce limitů pojistného plnění.

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit

1.1 peníze v hotovosti a cennosti,

1.2 sportovní vybavení ke sportům, pro které nemáte sjednáno pojištění,

1.3 platební karty, cestovní šeky, známky, cenné papíry nebo škody plynoucí z jejich zneužití,

1.4 jakékoli estetické poškození Vašich osobních věcí (poškrábání, proděravění, potrhání, znečištění),

1.5 obchodní zboží, vzorky nebo sbírky, speciální vybavení určené pro výkon výdělečné činnosti,

1.6 vozidla, plavidla a jiné motorové dopravní prostředky nebo jejich příslušenství,

1.7 škody způsobené stávkou nebo zabavením či zadržením Vašich osobních věcí celními nebo jinými orgány,

1.8 škody způsobené Vaším zadržením či vězněním,

1.9 náhradu ceny věcí zvláštní obliby.

2. Dále nejsme povinni platit

2.1 osobní věci odcizené z úschovní skříňky,

2.2 osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu, a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem,

2.3 elektronické a optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadlovém prostoru,

2.4 náklady související s vystavením náhradních cestovních dokladů, jízdenek, šeků či platebních karet v době, kdy nebyly řádně zabezpečeny.

**F. Zpoždění zavazadel**

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

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

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

1. Nárok na plnění Vám vzniká, když se Vaše odbavená zavazadla zpozdí o více než 12 hodin po Vašem příletu do zahraničí. Jinak řečeno, za prvních 12 hodin zpoždění nárok nevzniká.

2. Za každých dalších započatých 12 hodin zpoždění Vám uhradíme doložené mimořádné výlohy na nákup nezbytných náhradních věcí odpovídajících účelu cesty, zejména základních hygienických potřeb a oblečení.

**G. Odpovědnost za škodu**

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

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

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

Svou odpovědnost za škodu bez našeho souhlasu neuznávejte a vzniklou škodu poškozenému neplaťte ani

částečně. Za žádných okolností nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nerozumíte.

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

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

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

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

**G.1 Škoda na zdraví** (škodové)

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

**G.2 Škoda na majetku** (škodové)

1. 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)

1. 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**

1. Nejsme povinni platit škodu způsobenou
1.1 při výkonu jakéhokoli povolání či jiné odborné činnosti,
1.2 na věcech vypůjčených, najatých či svěřených Vám do úschovy,
1.3 na věcech předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování,
1.4 používáním vozidel, plavidel nebo letadel,
1.5 informací nebo radou,
1.6 Vaším nebo Vám svěřeným zvířetem,
1.7 přenosem onemocnění na jinou osobu (infekce apod.).
2. Dále nejsme povinni platit škodu
2.1 uznanou nad rámec stanovený právními předpisy,
2.2 která není na zdraví či na majetku (např. finanční škoda),
2.3 za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému.
3. Pojištění se také nevztahuje na
3.1 duševní útrapy,
3.2 osobní neštěstí,
3.3 cenu věcí zvláštní obliby,
3.4 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 nevyužité jízdenky, účty za ubytování a doklady na náhradní dopravní prostředek.

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

**H.1 Zmeškání** (škodové)

1. 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.
2. Odjezdem myslíme pouze nástup cesty z vlasti do zahraničí nebo ze zahraničí zpět do vlasti.
3. Zmeškání odjezdu musí být způsobeno
3.1 dopravní nehodou vozidla či vlaku, jímž jste cestoval/a na místo určené k odjezdu,
3.2 mimořádnou událostí drážní dopravy,
3.3 zrušením či zkrácením linek veřejné dopravy kvůli živelní události.

**H.2 Zpoždění** (obnosové)

1. Nárok na plnění Vám vzniká, když se letadlo či jiný veřejný dopravní prostředek, kterým jste měl/a odcestovat, zpozdí více než 6 hodin. Jinak řečeno, za prvních 6 hodin zpoždění nárok nevzniká.
2. Za každých dalších započatých 6 hodin zpoždění Vám poskytneme kompenzaci.
3. U letecké dopravy také přihlédneme 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.

**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 vystavenou před zrušením cesty obsahující datum počátku onemocnění či úrazu a diagnózu, úmrtní list, potvrzení o Vám nařízené osobní preventivní karanténě, potvrzení o Vašem nevpuštění do dopravního prostředku či státu. 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 ve Vaší pojistce. 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 se vztahuje na případy, kdy nemůžete vycestovat pro

5.1 hospitalizaci či upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám nebo spolucestujícímu,

5.2 hospitalizaci či upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře, které nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit téže cesty, pokud o něj ve dnech plánované cesty musíte prokazatelně pečovat

5.3 úmrtí Vás, spolucestujícího, Vašeho nejbližšího příbuzného, sourozenců či prarodičů nebo nejbližšího příbuzného Vašeho rodinného příslušníka, který se měl účastnit téže cesty,

5.4 úmrtí Vašeho nejbližšího příbuzného, který se neměl účastnit téže cesty, méně než 30 dnů před odjezdem,

5.5 hospitalizaci v důsledku těhotenství či nástup na rizikové těhotenství Vás či Vaší nejbližší příbuzné do dvou měsíců před očekávaným porodem,

5.6 znásilnění Vás či Vašeho nejbližšího příbuzného.

5.7 nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k nimž dojde po uzavření pojistné smlouvy, jež nastala Vám či Vašemu spolucestujícímu,

5.8 rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož jste se spolucestujícím účastníkem,

5.9 konání opravné zkoušky, kdy k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a termín opravné zkoušky je pevně stanoven,

5.10 rozsáhlé poškození Vašeho bydliště méně než 30 dní před odjezdem, když je Vaše přítomnost ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná.

5.11 jiné závažné doložitelné důvody, které nastaly Vám, spolucestujícímu či osobám, 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 20 % pro jiné závažné doložitelné důvody a za spolucestující prarodiče,

8.2 10 % v případě upoutání na lůžko,

8.3 0 % pro všechny ostatní vyjmenované důvody.

9. Spolucestujícímu, který není Váš nejbližší příbuzný, uhradíme stornopoplatky pouze v případě, že by musel/a vycestovat sám/a.
10. Pojištění můžete sjednat až do 3 pracovních dní po objednání první cestovní služby související s Vaší cestou či uhrazení zájezdu.
11. Když objednáváte cestovní službu či hradíte zájezd méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání/úhrady.
12. Při zrušení Vaší cesty do oblasti, kterou řadíme mezi rizikové, nebo kde bezpečností, zdravotní, politická či klimatická situace může vyvolat obavy z cestování, můžeme pojistné plnění snížit o polovinu. Uděláme to pouze tehdy, kdy je zřejmá příčinná souvislost mezi mimořádnou situací v konkrétní destinaci a zvýšeným počtem zrušených cest do destinace. Vycházíme při tom zejména z vyjádření před-

stavitelů státu, stanovisek zdravotních organizací či ústředních správních orgánů, informací v médiích, a také z našich interních dat.

**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 nebo poskytovatel cestovní služby, u nichž je zřejmé, že by zájezd nebo cestovní službu zrušili sami,
1.4 nedostanete dovolenou,
1.5 zmeškáte odjezd nebo se k němu nedostavíte, budete vyloučen/a z přepravy, nebudete odbaven/a apod.,
1.6 se Vaší cesty nemůže zúčastnit důležitá, ale zastupitelná osoba (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,
1.10 nedodržíte lhůty pro sjednání pojištění (máte nárok na vrácení pojistného).
2. Dále za důvody pro zrušení cesty nepovažujeme
2.1 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 duševní poruchy či psychická onemocnění včetně deprese s výjimkou jejich prvního projevu či výskytu,
2.4 úraz, který utrpíte při vědomém nedodržení právních předpisů a doporučení,
2.5 plánované operační zákroky a vyšetření,
2.6 plošně nařízenou karanténu (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.).
3. Do stornopoplatků se nezapočítávají náklady, které poskytovateli služby vzniknou až Vaším vycestováním, např. pojistné, fakultativní výlety, letištní taxy.
4. Ošetřujícím lékařem nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká.

### J. Narušení cesty

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

Jakmile nastane situace, kvůli níž budete nuceni svou cestu zkrátit, přerušit nebo prodloužit, 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, přerušení či prodloužení Vaší cesty, např. smlouvu o zájezdu, letenku, účty za ubytování, policejní protokol, lékařskou zprávu, úmrtní list či potvrzení o Vašem umístění do karantény. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

#### J.1 **Zkrácení** (škodové)

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

#### J.2 **Přerušení** (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, přerušení nebo prodloužení 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.,

1.5 když jste jeho důvod mohl/a předpokládat před Vaším odjezdem do zahraničí.

**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.

Zajistíme, aby Vám technická asistence poskytla nezbytné informace související s Vaší cestou autem např. dopravní informace vyhledání kontaktů (servisy, čerpací stanice, dobíjecí stanice, policejní stanice atp.). Jsme schopni Vám také zajistit tlumočení či technickou pomoc po telefonu. Technickou asistenci lze poskytnout pouze v rámci územního rozsahu Evropa pro cesty autem.

Když nastane škodní událost spojená s Vaším vozidlem, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit jak nejlépe postupovat, rozhodnout o způsobu řešení technické asistence či co nejrychleji vyslat zásahové vozidlo. V opačném případě Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

V případě krádeže vozidla, ztráty či krádeže registrační značky neprodleně kontaktujte místní policii a asistenční službu.

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.

Kromě spoluúčasti u pronajatého vozidla se pojištění vztahuje na vozidlo, které vlastníte nebo oprávněně užíváte.

Náklady za náhradní dopravu či ubytování Vám uhradíme do výše uvedené v tabulce limitů pojistného plnění.

V posádce každého z pojištěných vozidel musí být minimálně jedna osoba pojištěna v rámci stejného pojištění jako vozidlo.

Limity uvedené v tabulce se vztahují na každé pojištěné vozidlo, nezávisle na tom, kolik v něm cestuje osob, které u nás mají sjednané cestovní pojištění na tutéž cestu.

**K.1 Oprava, odtah a náhradní vozidlo** (škodové)

1. Pokud se Vaše vozidlo stane nepojízdným,

1.1 zajistíme výjezd servisního technika na místo události, nebo

1.2 zorganizujeme a uhradíme odtah vozidla do partnerského servisu odtahové služby, nebude-li možné vozidlo opravit na místě do 1 hodiny od příjezdu servisního technika.

1.3 Uhradíme náklady za opravu vozidla na místě nebo v partnerském servisu odtahové služby v rámci dostupných možností servisního technika, avšak nejvýše v délce 4 hodin.

1.4 Cenu náhradních dílů a kapalin si hradíte Vy.

1.5 Při neopravitelném defektu pneumatiky Vám uhradíme nákup nové či použité pneumatiky na dojezd až do výše 4 000 Kč.

2. Pokud není možné opravit Vaše vozidlo na místě nebo v partnerském servisu odtahové služby



2.1 zorganizujeme a uhradíme jeho odtah do nejbližšího servisu, maximálně však do vzdálenosti 100 km od místa události,

2.2 nejpozději do 14 dní od nahlášení události zorganizujeme a uhradíme dálkový odtah až do servisu v místě Vašeho bydliště, a to za předpokladu, že Vaše vozidlo není možné zpojízdnit do 24 hodin od nahlášení události a pokud je zůstatková hodnota vozidla vyšší než cena dálkového odtahu.

2.3 Když není možná oprava Vašeho vozidla, zorganizujeme a uhradíme náklady na jeho úschovu, maximálně však po dobu 14 dní.

3. Pokud není možné zpojízdnit Vaše vozidlo do 24 hodin od nahlášení události, zorganizujeme a hradíme zapůjčení náhradního vozidla, maximálně po dobu opravy, nejvýše však na 5 dní nebo do konce trvání pojištění.

3.1 Uhradíme za Vás náklady na přistavení, zapůjčení a rovněž na odstavení náhradního vozidla ve vlasti nebo státu, kde bylo náhradní vozidlo poskytnuto. Náklady na palivo, čištění vozidla, škody na náhradním vozidle a příplatky za nadstandardní výbavu (GPS, atp.) hradíte Vy. Náhradní vozidlo je zapůjčeno podle aktuálních možností, preferovaně ve stejné kategorii, jako je Vaše vozidlo.

3.2 Nárok na zapůjčení náhradního vozidla Vám nevzniká, pokud jste využili náhradní dopravu do místa bydliště.

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

1. Pokud není možné opravit Vaše vozidlo do 4 hodin od nahlášení události

1.1 zajistíme a uhradíme Vám ubytování v ubytovacím zařízení maximálně na 3 noci, přičemž náklady na ubytování za jednu noc nesmí přesáhnout částku 2.000 Kč na osobu, nebo

1.2 zorganizujeme a uhradíme náklady na cestu do vlasti z místa události nebo do místa plánovaného pobytu v zahraničí vlakem, autobusem či zajištěním náhradního vozidla.

2. Pokud jste opravené nebo nalezené vozidlo zanechali v zahraničí z důvodu Vašeho návratu do místa bydliště, zorganizujeme a uhradíme náklady za jednu osobu na vyzvednutí opraveného vozidla vlakem či autobusem.

3. Nárok na náhradní dopravu Vám nevzniká, pokud jste využili zapůjčení náhradního vozidla.

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

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

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nárok na asistenční služby Vám nevzniká pokud

1.1 bylo vozidlo poškozeno Vaším úmyslným jednáním,

1.2 bylo vozidlo na začátku cesty ve stavu nezpůsobilém k provozu na pozemních komunikacích,

1.3 bylo vozidlo použito při závodech nebo soutěži jakéhokoliv druhu včetně přípravy na soutěž či závod.

2. Za nepojízdnost vozidla se nepovažuje

2.1 svítící žlutá/oranžová kontrolka na přístrojové desce,

2.2 nutnost pravidelné výměny dílů, hmot a doplňků,

2.3 periodická či jiná údržba nebo prohlídka,

2.4 nedostatek v povinné výbavě a příslušenství,

2.5 nemožnost disponovat se svým pojízdným vozidlem s výjimkou, kdy je vozidlo odcizeno třetí osobou.

3. Nejsme povinni platit náhradní dopravu a ubytování osobám z pojištěného vozidla, které u nás nemají sjednané cestovní pojištění na tutéž cestu.

## L. Zimní sporty

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

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.

### L.1 Rozšíření na zimní sporty (škodové)

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

### L.2 Škoda na zimním vybavení (škodové)

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

### L.3 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.4 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.5 Nevyužitá zimní dovolená** (obnosové)

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

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit, když ke škodě dojde během pohybu mimo vyznačené trasy a místa určená pro provozování zimních sportů.

**M. Rizikové sporty**

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

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

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

1. Platnost pojištění upraveného těmito pojistnými podmínkami se rozšiřuje i na rizikové sporty.
2. Při rozšíření o rizikové sporty máte automaticky pojištěno i rekreační provozování zimních sportů.

**M.2 Škoda na sportovním vybavení** (škodové)

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

**P. 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.

**P.1 Náhradní pracovník** (škodové)

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

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni platit
1.1 když Vaše onemocnění, úraz či úmrtí nastaly za okolností, na které se nevztahuje Vaše pojištění,
1.2 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 vyrážíte 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 neplaťte 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)

1. 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.
2. Když během cesty Vaše zvíře náhle akutně onemocní či utrpí úraz, uhradíme Vám obvyklé, odpovídající a přiměřené výlohy na
2.1 veterinární vyšetření, léčení či chirurgický zákrok,
2.2 poplatky za návštěvu veterinárního lékaře,
2.3 předepsaná léčiva a ostatní veterinární přípravky,
2.4 obvazové materiály,
2.5 použití prostředků veterinární techniky,
2.6 nutné utracení nebo spojené s úhynem.

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

1. 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**

1. Nejsme povinni platit

1.1 léčení zvířete po návratu do vlasti,

1.2 léčení, které lze podle veterinárního lékaře odložit až do Vašeho návratu do vlasti,

1.3 preventivní či kontrolní vyšetření včetně očkování s výjimkou nařízeného ochranného očkování,

1.4 léčení, za jehož účelem jste cestu uskutečnil/a,

1.5 léčení či chirurgický zákrok související s onemocněním či poraněním, jež nastaly před odjezdem do zahraničí,

1.6 léčení či chirurgický zákrok související s chronickým onemocněním či vrozenou vadou,

1.7 pokračující léčbu stávající nemoci nebo poranění,

1.8 veterinární výlohy v důsledku březosti.

2. Oprávněným veterinárním personálem, který léčí Vaše zvíře, nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká.

3. Nejsme také povinni platit škody způsobené volně pobíhajícím zvířetem ponechaným bez Vašeho dohledu.

**S. Nouzové situace**

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

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

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody nuceného prodloužení cesty, např. lékařskou zprávu, potvrzení o Vašem nevpuštění do dopravního prostředku či státu, potvrzení o Vašem umístění do karantény. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

Spoluúčast je vždy 20 %.

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

1. Budete-li muset prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu Vašeho nezaviněného umístění do karantény kvůli COVID-19, uhradíme Vám mimořádné doložené náklady na náhradní ubytování, a to až do výše limitu pojistného plnění.

2. Pojistné plnění je v případě náhradního ubytování omezeno na stejnou kategorii ubytovacího zařízení, ve které jste byli původně ubytováni.

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

1. Budete-li muset prodloužit svůj pobyt v zahraničí z důvodu Vašeho nezaviněného umístění do karantény kvůli COVID-19, uhradíme Vám mimořádné doložené náklady na zpáteční cestu, a to až do výše limitu pojistného plnění.

2. Pojistné plnění je v případě přepravy omezeno cenou letenky či jízdenky v ekonomické třídě nebo cenou odpovídající úrovně dopravy.

**Na co se pojištění nevztahuje**

1. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, pokud

1.1 nebyly náklady na ubytování a zpáteční cestu předem schváleny asistenční službou,

1.2 byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího,

1.3 existuje subjekt, který je primárně povinen vzniklou škodu nahradit,

1.4 nesplníte vlastní vinou podmínky pro vstup/výjezd do/z cílové destinace či podmínky destinace, ve které dojde k přestupu na navazující dopravní spoj,

1.5 došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy,

1.6 došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.),

**U. Cesty letadlem**

I při cestování letadlem občas nastanou nečekané problémy. Váš let má zpoždění nebo je úplně zrušen, Vaše zavazadla nedorazí včas. Pak se Vám hodí právě toto pojištění.

**U.2. Odškodnění leteckým dopravcem** (škodové)

1. Zajistíme Vám pomoc s vymáháním odškodnění od leteckého dopravce, když budete mít se svým letem některý z následujících problémů:

1.1 zpoždění letu,

1.2 přesměrování letu,

1.3 zmeškání návazného letu,

1.4 zrušení letu,

1.5 odepření nástupu.

2. Tuto službu Vám poskytne společnost Click2Claim, se sídlem Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3, IČ 287 91 215, dle jejích všeobecných obchodních podmínek.

3. Při zmíněných problémech kontaktujte Click2Claim přes hlášení škod online na **www.ergo-cestovni.cz**.

**U.3. Nákup nezbytných věcí** (škodové)

1. Na toto pojištění se vztahují podmínky uvedené v části F „Zpoždění zavazadel“.

# Jaká jsou obecná pravidla pojištění

(všeobecné pojistné podmínky)

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

## 1. Co je cestovní pojištění

1.1 Cestovní pojištění Vám poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivých cestách do zahraničí. Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním (nikdy však na obavy z cestování), které nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak
i v jejím průběhu.

1.2 Cestovní pojištění SingleTrip je určeno pro jednorázové cesty z České republiky do zahraničí. Jedna cesta smí trvat až 360 dní.

1.3 Toto pojištění nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění.

1.4 Pojištění storna Vám poskytuje pojistnou ochranu, když z vážných důvodů musíte zrušit svůj zájezd nebo službu související s cestou.

## 2. Jak vzniká pojistná smlouva

2.1 Pro toto pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky. Upravují ho také tyto pojistné podmínky či další ujednání pojistné smlouvy. Ta se řídí právním řádem České republiky a případné spory rozhodují soudy České republiky.

2.2 Pojistnou smlouvu s námi uzavřete zaplacením pojistného.

2.3 Vystavíme Vám pojistku, kde uvedeme Vás, další pojištěné, číslo smlouvy, dobu trvání a rozsah pojištění, výši pojistného a datum uzavření smlouvy.

2.4 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.

2.5 Při jakékoli změně Vašich osobních údajů včetně kontaktní adresy jste povinen/a nás o tom informovat.

## 3. Jak stanovujeme pojistné

3.1 Pojistné určujeme podle zeměpisné oblasti, účelu Vaší cesty a rozsahu zvoleného pojištění. U pojištění zrušení cesty podle ceny služeb, pro které se pojištění sjednává.

3.2 Pojistné stanovujeme na celou dobu pojištění (jednorázové pojistné) a jeho výše a splatnost jsou stanoveny v pojistné smlouvě.

3.3 Jednorázové pojistné za pojištění storna (i v případě kombinace s cestovním pojištěním) nám náleží vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

## 4. Kde pojištění platí

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

4.2 Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb neplatí na území státu, kde jste nebo byste v souladu s místními právními předpisy měl/a být zařazen/a do systému zdravotní péče.

4.3 Pro cesty autem platí odlišná územní platnost Evropy, jejíž definici najdete ve výkladu pojmů.

4.4 Platnost pojištění může být omezena na základě našeho stanoviska či doporučení MZV (popř. jiných orgánů státní správy) k situaci v zahraničí a restrikcím v rámci cestování.

## 5. Kdo může být pojištěn

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

5.2 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

6.1 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.

6.2 Cestovní pojištění začíná a končí překročením hranice České republiky. Počátek však může nastat nejdříve dnem či hodinou uvedenými v pojistné smlouvě.

6.3 U dlouhodobých zahraničních pobytů, kdy je cestovní pojištění sjednáno na více jak 90 dní, Vaše pojištění nezaniká překročením hranice zpět do České republiky kvůli dočasnému návratu, a to za předpokladu, že se vrátíte zpět do místa Vašeho dlouhodobého pobytu v zahraničí či budete pokračovat ve Vašem zahraničním cestovním plánu.

6.4 V pojistné smlouvě uvádíme její počátek a konec.

6.5 Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a končí ve chvíli, kdy začnete čerpat cestovní službu či překročíte hranici České republiky.

6.6 Platnost pojištění může být omezena na základě našeho stanoviska či doporučení MZV (popř. jiných orgánů státní správy) k situaci v zahraničí a restrikcím v rámci cestování.

6.7 Pojištění Vám bezplatně prodloužíme až o 3 měsíce, pokud ošetřující lékař odloží Váš návrat do vlasti kvůli onemocnění či úrazu.

## 7. Jak pojištění zaniká

7.1 Uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

7.2 Dohodou mezi Vámi a námi.

7.3 Odstoupením od smlouvy, pokud Vy nebo my uvedeme nepravdivé informace.

7.4 Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání pojištění na dálku, pokud je pojištění na dobu delší než jeden měsíc.

7.5 Výpovědí zaslanou do 2 měsíců od sjednání, kdy pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

7.6 Výpovědí zaslanou do 3 měsíců od oznámení pojistné události, kdy pojištění ukončíme do 30 dní od přijetí výpovědi.

7.7 Výpovědí, kterou zašlete do 2 měsíců od zjištění, že jsme porušili zásady rovného zacházení. Pojištění ukončíme do 8 dní od přijetí výpovědi.

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

## 8. Jak lze pojištění rozšířit

8.1 Naše cestovní pojištění obsahuje minimálně pojištění léčebných výloh, asistenční služby, pojištění osobních věcí a odpovědnosti.

8.2 Základní pojištění si můžete kdykoli rozšířit o další druhy pojištění, které se hodí pro účel Vaší cesty.

8.3 Rozsah základního pojištění i možnosti jeho rozšíření (např. zimní sporty) naleznete v tabulce limitů pojistného plnění.

8.4 Jakékoli rozšíření se stává součástí pojistné smlouvy o základním pojištění a platí pro něj shodná pravidla.

8.5 Pojistné za rozšíření nám náleží celé, i když jste si ho sjednal/a v době trvání základního pojištění.

## 9. Jak je to se sporty

9.1 Základní pojištění se vztahuje na běžné rekreační a plážové sporty, kterým se průměrný člověk obvykle věnuje při pobytu v zahraničí.

9.2 Pro zimní či rizikové sporty si vždy sjednejte připojištění.

9.3 Rozdělení sportů do konkrétních kategorií a tím i potřebných pojištění naleznete v přehledném seznamu v závěru těchto pojistných podmínek.

9.4 Jestliže budete sporty uvedené v jednotlivých kategoriích vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je vždy nutné zvolit připojištění rizikových sportů, resp. individuální pojištění.

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

9.6 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 vyhlašovaného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojistné události.

10.5 Když porušíte některou z povinností uvedených v pojistných podmínkách nebo právních předpisech, můžeme Vám pojistné plnění přiměřeně snížit.

10.6 Pokud dojde ke zrušení cesty do země, jejíž bezpečnostní, zdravotní, politická či klimatická situace může vyvolávat obavy z cestování, může být pojistné plnění sníženo o polovinu.

10.7 Při hlášení škody uvádějte úplné, pravdivé a nezkreslené údaje. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout v celém rozsahu.

10.8 Pokud se v době trvání pojištění projeví důsledky události, která nastala ještě před jeho začátkem, můžeme Vám pojistné plnění odmítnout.

10.9 Pojistné plnění je při přepravě omezeno letenkou v ekonomické třídě nebo jinou odpovídající úrovní dopravy. Naše asistenční služba může z lékařských důvodů schválit i jiný druh přepravy.

10.10 V rámci pojištění cest autem Vám poskytujeme technickou asistenci, o jejímž rozsahu a způsobu rozhodujeme my.

10.11 Pojistnou ochranu a pojistné plnění Vám můžeme poskytnout pouze tehdy, pokud není v rozporu s právními předpisy, sankcemi, embargy, zákazy či omezeními České republiky, Evropské unie, Organizace spojených národů. Totéž platí i pro omezení ze strany Spojených států amerických, pokud tato omezení nejsou v rozporu s předpisy České republiky nebo Evropské unie.

## 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 nezkreslené údaje.

12.3 Důkladně vyplňte všechny kolonky škodního protokolu, přiložte originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody.

12.4 Doložte, že škoda vznikla v době trvání pojištění.

12.5 Máte-li sjednáno ještě jiné obdobné pojištění, oznamte nám, u které pojišťovny.

12.6 Zajistěte, abychom mohli vůči třetí osobě uplatnit právo na náhradu škody.

12.7 Při škodě na Vašem zdraví nám udělte souhlas s nahlížením do Vaší zdravotní dokumentace, případně s Vaším vyšetřením či prohlídkou naším lékařem.

12.8 Když budete k prokázání škody potřebovat policejní protokol, neprodleně ji nahlaste místní policii.

## 13. Jak dlouho šetříme škodu

13.1 Po Vašem oznámení škodní události zahájíme neprodleně její šetření. To jsme povinni ukončit do 3 měsíců. Lhůtu můžeme po vzájemné dohodě prodloužit.

13.2 Lhůta pro šetření neběží po dobu, kdy v něm Vaší vinou nemůžeme pokračovat.

13.3 Pokud nebudeme moci šetření včas ukončit, oznámíme Vám z jakých důvodů.

13.4 Když dostatečně doložíte škodní událost, na žádost Vám poskytneme zálohu na pojistné plnění.

## 14. Kde a jak si můžete stěžovat

14.1 Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na **klient@ergo-cestovni.cz**.
- Přes **www.ergo-cestovni.cz**.
- Dopisem na adresu ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika.
- Telefonicky na **+420 221 860 860**.

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

14.3 Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, **www.ombudsmancap.cz**,
- Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, **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, a to ve Váš prospěch.

16.2 Aby změna platila, musíme Vám ji oznámit a dát Vám možnost se k ní vyjádřit ve lhůtě 30 dní.

16.3 Jestliže se v této lhůtě nevyjádříte, budeme to považovat za Váš souhlas se změnou.

16.4 Když nám e-mailem či dopisem zašlete svůj nesouhlas, máte také možnost pojistnou smlouvu vypovědět. Vaše smlouva pak zanikne dnem doručení výpovědi.

16.5 Pokud nebudete se změnou souhlasit, můžeme Vám pojistnou smlouvu vypovědět po 30 dnech od účinnosti změny.



# Jaké sporty pojišťujeme

Pojištění se vždy vztahuje na níže uvedené běžné sporty. Pro zimní či rizikové sporty si vždy sjednejte připojištění.

Posouzení rizikovosti jednotlivých sportů pro účely Vašeho pojištění je na nás. Pokud si nebudete vědět rady se zařazením Vašeho sportu dle níže uvedeného přehledu, máte možnost nahlédnout do podrobnějšího seznamu na našich webových stránkách, popř. se nám ozvěte, rádi Vám poradíme.

**Co považujeme za běžné sporty**

Následující rekreační a plážové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 3 500 m n. m.

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

Jestliže budete běžné sporty vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je nutné zvolit připojištění rizikových sportů.

**Co řadíme mezi zimní sporty**

Následující sporty provozované na vyznačených trasách a místech k tomu určených do 3 500 m n. m.

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

Jestliže budete zimní sporty vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je nutné zvolit připojištění zimních i rizikových sportů.

**Jaké sporty počítáme mezi rizikové**

Následující rizikové sporty a pobyt či pohyb v nadmořské výšce do 5 000 m n. m.

- akrobatický tanec,
- bungee jumping,
- canyoning,
- jachting od 3 do 30 km od pevniny,
- jezdecké sporty mimo voltiž,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti WW3,
- kiting (snowkiting, powerkiting apod.),
- lední hokej,
- létání balónem (individuálně),
- freeride, tj. lyžování či snowboarding ve volném terénu v místech dostupných sítí lanovek,
- motorové sporty na sněhu, ledu či vodě – rekreačně,
- paragliding,
- potápění se samostatným dýchacím přístrojem do hloubky 40 m,
- rafting stupně obtížnosti WW3,
- sjezd náročných terénů na kole,
- skialpinismus ve volném terénu (na lyžích i na splitboardu) v místech dostupných sítí lanovek,
- sportovní boby a saně v koridorech,
- tandemový seskok s padákem,
- turistika nebo treking (horolezectví) do stupně obtížnosti UIAA3 s použitím odpovídajících pomůcek,
- via ferrata obtížnosti C a další sporty srovnatelné rizikovosti.

Jestliže budete rizikové sporty vykonávat v rámci jakékoliv sportovní soutěže (vč. tréninku nebo akce organizované školou, tělovýchovnou nebo jinou zájmovou organizací), je nutné zvolit individuální pojištění, které Vám rádi na míru připravíme.

**Které sporty pojistíme pouze individuálně**

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

- bojová umění a sporty,
- freediving,
- freeride, tj. lyžování či snowboarding ve volném terénu v místech nedostupných sítí lanovek,
- heliskiing,
- kajak, kanoe stupně obtížnosti nad WW3,
- letecké sporty (závěsné létání, plachtění, akrobacie),
- rafting stupně obtížnosti nad WW3,
- skialpinismus ve volném terénu (na lyžích i na splitboardu) v místech nedostupných sítí lanovek,
- via ferrata obtížnosti D a E,
- závody motorových vozidel nebo trénink na ně.

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

Tento přehled je nedílnou součástí pojistných podmínek.

# Kompenzační tabulka

Kompenzační tabulka obsahuje seznam tělesných poškození způsobených úrazem, na něž se vztahuje pojištění, a slouží k určení rozsahu trvalých následků úrazu. O rozsahu trvalých následků úrazu rozhoduje revizní lékař pojistitele na základě lékařských zpráv. Procenta uvedená v tabulce představují podíl na limitu pojistného plnění.

## I. Tělo

### A. Ruka, paže, rameno

| | |
|---|---|
| **1) Prsty** | |
| Ztráta všech prstů na jedné ruce | 50 % |
| Ztráta palce a metakarpálních kůstek | 30 % |
| Ztráta palce | 25 % |
| Ztráta poloviny konečku palce | 8 % |
| Palec s neohebným článkem | 5 % |
| Ztráta jednoho prstu | 10 % |
| Ztráta každého dalšího prstu | 15 % |
| Ztráta krajního článku prstu | 5 % |
| Prst s neohebným článkem | 5 % |
| **2) Ruka, zápěstí** | |
| Ztráta jedné ruky | 55 % |
| Neohebnost v dobré pracovní poloze | 10 % |
| Neohebnost ve špatné pracovní poloze | 15 % |
| Zlomenina vřetenní kosti, zhojená s vykloubením a mírnou poruchou funkce | 5 % |
| Následky zlomeniny vřet. kosti od ukazováku až po malík, snížení až o 2 cm od dlaně ruky | 18 % |
| **3) Paže** | |
| Ztráta paže | 70 % |
| Amputace v nadloktí | 65 % |
| Amputace v předloktí | 60 % |
| Nezhojené přetržení dvojhlavého svalu | 5 % |
| Srážení krve v cévách v podpaží | 5 % |
| **4) Loket** | |
| Neohebnost v natažené poloze | 25 % |
| Funkce natáčení v předloktí ustala („vztyčená poloha“) | 20 % |
| Nedostatečné natažení (40° až 90°) | 5 % |
| **5) Rameno** | |
| Veškerá pohyblivost se počítá s neusazenou lopatkou<br>Neohebnost v rameni (paže svěšena podél těla) | 35 % |
| Zdvižení až do 90° | 15 % |
| Tření a určité snížení pohyblivosti | 5 % |
| Opakující se luxace | 10 % |
| Akromioklavikulární luxace | 5 % |
| **6) Paralýza** | |
| Celková paralýza pažního nervového svazku | 70 % |
| Celková paralýza radiálního nervu v nadloktí | 25 % |
| Celková paralýza loketního nervu | 30 % |
| Celková paralýza mediálního nervu, poranění jak smyslové, tak motorické | 35 % |
| Pouze u poranění smyslových | 10 % |

### B. Chodidlo, noha, kyčle, paralýza

| | |
|---|---|
| **1) Chodidlo** | |
| Ztráta chodidla s dobrou funkcí protézy | 30 % |
| Ztráta chodidla se špatnou funkcí protézy | 35 % |
| Amputace nártu, pahýl schopný unést tělo | 15 % |
| Ztráta všech prstů u nohy | 10 % |
| Ztráta palce u nohy | 5 % |
| Nepohyblivý kloub kotníku v pravém úhlu nebo mírné vybočení (koňská noha) | 15% |
| Kloub kotníku - ustala pohyblivost v natočení | 5 % |
| **2) Noha** | |
| Ztráta jedné nohy | 65 % |
| Amputace v koleni nebo ve stehně s dobrou funkcí protézy | 50 % |
| Amputace v koleni nebo ve stehně se špatnou funkcí protézy | 55 % |
| Ztráta bérce (holeně) s protézou | 30 % |
| Zkrácení nohy o 3 cm a více | 10 % |
| Nepohyblivé koleno | 25 % |
| Koleno, jehož možnost ohybu je snížena na 90° nebo méně | 10 % |
| Koleno s rušivou uvolněností | 10 % |
| Opakující se luxace čéšky | 5 % |
| Ztráta čéšky | 7 % |
| Dobře fungující celá umělá čéška | 15 % |
| **3) Kyčle** | |
| Nepohyblivá kyčel v příznivé poloze | 30 % |
| Kyčel se silnou nedostatečností její funkce | 50 % |
| Dobře fungující celková umělá náhrada kyčelního kloubu | 10 % |
| **4) Paralýza** | |
| Celková paralýza nervu lýtkového | 10 % |
| Celková paralýza nervu stehenního | 20 % |
| Částečná ztráta hybnosti sedacího nervu s dobrou pohyblivostí | 10 % |
| Částečná ztráta hybnosti sedacího nervu se špatnou pohyblivostí | 30 % |

## II. Hlava

### A. Obličej, mozek, zrak, sluch

| | |
|---|---|
| **1) Obličej** | |
| Ztráta zubů (nejméně 3) | 5 % |
| Skalpování | 5 % |
| Jednostranná paralýza obličejového nervu | 10 % |
| Oboustranná paralýza obličejového nervu | 15 % |
| Ztráta čichu | 10 % |
| Paralýza hlasivek s obtížemi při řeči | 10 % |

| | |
|---|---|
| Paralýza trojklaného nervu v obličejové části | 5 % |
| Trvalé zjizvení - jizvy do 4 cm | 5 % |
| Trvalé zjizvení - jizvy 4 - 10 cm | 7 % |
| Trvalé zjizvení - jizvy nad 10 cm | 9 % |
| **2) Mozek** | |
| Mírná demence | 15 % |
| Středně silná demence | 25 % |
| Silná demence | 50 % |
| Postkomoční syndrom | 8 % |
| **3) Zrak** | |
| Ztráta jednoho oka | 40 % |
| Ztráta obou očí | 100 % |
| Ztráta vidění na jedno oko | 25 % |
| Ztráta vidění na obě oči | 100 % |
| Ztráta binokulárního vidění | 15 % |
| Výpad zorného pole (hemianopsie) | 40 % |
| Ztráta vidění na jedno oko s možností zlepšení po operaci | 18 % |
| Dvojité vidění | 10 % |
| **4) Sluch** | |
| Ztráta sluchu na jedno ucho | 10 % |
| Ztráta sluchu na obě uši | 75 % |
| Ztráta vnějšího ucha | 10 % |

**III. Páteř, krk a mícha**

| | |
|---|---|
| **1) Páteř** | |
| Omezení hybnosti páteře lehkého stupně | 8 % |
| Omezení hybnosti páteře středního stupně | 16 % |
| Omezení hybnosti páteře těžkého stupně | 25 % |
| Poúrazové poškození páteře a míchy nebo míšních kořenů lehkého stupně | 25 % |
| Poúrazové poškození páteře a míchy nebo míšních kořenů středního stupně | 40 % |
| Poúrazové poškození páteře a míchy nebo míšních kořenů těžkého stupně | 80 % |
| Omezení hybnosti - nutnost nošení korzetu | 8 % |
| Následky vychýlení ploténky | 12 % |
| **2) Krk, krční páteř** | |
| Ztráta hlasu | 20 % |
| Stav po úrazu průdušnice s trvale zavedenou kanylou | 35 % |
| Stav po tacheotomii s trvale zavedenou kanylou | 50 % |
| Omezení hybnosti - je zapotřebí zpevňující límec | 12 % |
| Vystřelující bolest - kořenové dráždění | 12 % |

**3) Poranění hřbetní míchy**

| | |
|---|---|
| Mírné trvalé následky beze změn na močovém měchýři pravděpodobné pomočování)<br>- objektivně určitelné neurologické symptomy v mírném měřítku | 20 % |
| Mírné trvalé následky se změnami na močovém měchýři (pravděpodobné pomočování)<br>- objektivně určitelné neurologické symptomy v mírném měřítku | 25 % |
| Ostatní trvalé následky bez symptomů na močovém měchýři | 30 % |
| Ostatní trvalé následky se symptomy na močovém měchýři | 35 % |

**IV. Srdce a plíce**

| | |
|---|---|
| Zasažení srdce a plic se posuzuje s přihlédnutím k omezení funkční kapacity, které je onemocněním způsobeno. K tomuto účelu se používá následujícího rozdělení do skupin: | |
| 1. Bez omezení fyzické činnosti | 3 % |
| 2. Mírné omezení fyzické činnosti, příznaky se objevují pouze při namáhavé činnosti | 20 % |
| 3. Podstatné omezení fyzické činnosti, příznaky se projevují již při málo náročné činnosti | 45 % |
| 4. Jakákoli forma fyzické činnosti způsobuje objevení se příznaků, které se mohou vyskytovat i v době klidu | 70 % |
| FEV přes 2 litry odpovídá funkční skupině 1 | |
| FEV mezi 1,5 až 2 litry odpovídá funkční skupině 2 | |
| FEV přibližně 1 litr odpovídá funkční skupině 3 | |
| FEV 0,5 litru odpovídá funkční skupině 4 | |

**V. Břišní dutina a pánev**

| | |
|---|---|
| Ztráta sleziny | 5 % |
| Ztráta jedné ledviny | 10 % |
| Dobře fungující transplantovaná ledvina | 25 % |
| Uměle vytvořený vývod střeva navenek | 10 % |
| Mírná inkontinence, např. nutkavé močení ev. i vyprázdnění stolice | 10 % |
| Expulzivní inkontinence | 25 % |
| Břišní kýla, neoperovatelná | 20 % |
| Ztráta obou varlat | 10 % |
| Ztráta obou vaječníků před menopauzou | 10 % |
| Zúžení močovodu, pokud se musí používat dilatátor | 15 % |

# 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 **ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s.** se sídlem Křižíkova 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@ergo-cestovni.cz**,
- přes **www.ergo-cestovni.cz**,
- dopisem na adresu Křižíkova 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@ergo-cestovni.cz**,
- přes online formulář na **www.ergo-cestovni.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@uoou.cz**, **www.uoou.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 **ergo-cestovni.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 naší 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 online systému. Při zadávání údajů o pojištění Vám systém umožňuje identifikaci a opravení případných chyb.

### Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

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

### Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

Jsme oprávněni uchovávat Vaše osobní údaje po dobu trvání pojistné smlouvy nebo z ní vyplývajících povinností,

nejdéle však 16 let, poté jsou Vaše osobní údaje zlikvidovány. Po uplynutí běžné 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 Vašim osobním údajům máme přístup my, naši zaměstnanci či smluvní zpracovatelé, zejména poskytovatelé IT služeb, asistenční společnost, zajistitelé 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 online systému, který Vám má zpříjemnit 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 námitky.

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 online formulář, který můžete využít pro vznesení dotazu či podnětu,
- další aktuální informace vztahující se k této problematice.

**https://www.ergo-cestovni.cz/cs/informace-o-webu**





**Jsme pojišťovna, ale cestovní**

Máme to jinak, protože cestováním žijeme. Už více než 110 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.



**Vlastní specializovaná asistenční služba**

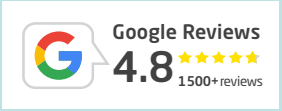
Zachránit život je něco jiného, než odtáhnout auto. Naše Euro-Centra desítky let budují síť prověřených zdravotnických zařízení, a tak Vás v zahraničí umíme svěřit do rukou těch nejpovolanějších.



**Naše úspěchy**

Již šestnáctkrát jsme získali od Asociace českých pojišťovacích makléřů ocenění Pojišťovna roku. Šestnáctkrát v řadě jsme byli v TTG Travel Awards vyhodnoceni odborníky z cestovního ruchu jako pojišťovna s nejlepším cestovním pojištěním.

---




**ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s.**
Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8
ergo-cestovni.cz
+420 221 860 860
klient@ergo-cestovni.cz

ERGO
Cestovní Pojišťovna

PPA-SGT-2604