

Předsmluvní informace k pojištění Hotel Storno



Pojistitel

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

Předmět podnikání

Pojišťovací činnost podle zák. č. 277/2009 Sb.,
o pojišťovnictví

Informace o finanční situaci

www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny

Orgán dohledu

Česká národní banka,
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1,
Tel.: (+420) 224 411 111, www.cnb.cz

Orgán pro mimosoudní řešení

spotřebitelských sporů

Kancelář ombudsmana
České asociace pojišťoven z.ú.,
Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1,
Tel.: (+420) 602 273 096,
www.ombudsmancap.cz
Česká obchodní inspekce,
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,
Tel.: (+420) 296 366 360, www.coi.cz

Informace o pojištění

Práva a povinnosti účastníků pojistné smlouvy stanoví občanský zákoník a pojistné podmínky. Pojistná ochrana se vztahuje na nahodilé události související s cestováním (nikdy však na obavy z cestování) a výskytem onemocnění COVID-19, které jsou blíže určeny v pojistných podmínkách a nastaly v době trvání pojištění, a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.

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

Pojištění Hotel Storno lze sjednat pro cesty v rámci České republiky. Poskytuje pojistnou

ochranu v případech zrušení zájezdu nebo jiné služby související s cestou z vážných důvodů výslovně uvedených v pojistných podmínkách.

Vážnými důvody se rozumí např. úraz, akutní onemocnění či úmrtí osob uvedených v pojistných podmínkách, nezaviněná ztráta zaměstnání, poškození bydliště atd. U vybraných produktových variant se pak pojistná ochrana vztahuje i na odpovědnost za škody v ubytovacím zařízení a nevyužitou dovolenou.

Pro určení rozsahu pojistné ochrany v rámci rodiny je stanoven zvláštní termín rodinný příslušník, jehož definici najdete ve výkladu pojmu.

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

Výluky z pojištění

Pojištění se vztahuje pouze na nahodilé události. Vyloučeny z pojištění jsou události, k nimž došlo zejména úmyslným jednáním pojistníka, pojištěného či jiných osob z jejich podnětu, v důsledku chronického onemocnění, plošným zásahem státní moci nebo veřejné správy, a také události výslovně uvedené v pojistných podmínkách jako výluky.

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

Pojistné

Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž se pojištění sjednává (jednorázové pojistné), a to na základě reálných pojistně-matematických předpokladů jednotlivých rizik, podle zeměpisné oblasti a účelu cesty. Jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce). Pojistné se hraří spolu s úhradou zálohy či celé ceny zájezdu. Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem zaplacení pojistného. Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celá.

Doba trvání pojištění

Pojistná smlouva se uzavírá před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat. Pojištění trvá po dobu trvání cesty, začíná a končí prokazatelným nástupem či ukončením cesty (tuzemské zájezdy). Pojištění zrušení cesty (stornopoplatků) vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.

Zánik pojištění

Pojištění zaniká uplynutím doby nebo dohodou. Pojistník nebo pojistitel mohou odstoupit od pojistné smlouvy pro porušení povinnosti uvést

pravdivá sdělení. Od pojištění sjednaného na dálku na více než 1 měsíc může pojistník odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy.

Pojistník nebo pojistitel mohou pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo s měsíční výpovědní dobou do 3 měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události. Pojistník může pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne, kdy se dozvěděl, že pojistitel při určení výše pojistného nebo pro výpočet pojistného plnění porušil zásady rovného zacházení.

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.

Stížnosti

Stížnosti lze zasílat na adresu pojistitele nebo na e-mail klientskeho-centra. Podrobnější postup při podávání stížností lze nalézt na webových stránkách pojistitele. Se stížností je možné obrátit se rovněž na Českou národní banku nebo na Kancelář ombudsmana České asociace pojiš-

ťoven z.ú. či Českou obchodní inspekci, kteří jsou věcně příslušnými subjekty pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Právo, soudy, jazyk

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky a spory rozhodují příslušné soudy České republiky. Veškerá komunikace s pojistitelem probíhá v českém jazyce. Pojistitel při své činnosti dodržuje Kodex etiky České asociace pojišťoven, etický kodex finančního trhu (www.cap.cz) a interní pravidla skupiny ERV.

Zdanění

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

Další informace

Další informace o Vašem pojištění, případně o našich dalších produktech, jsou k dispozici v [klientském centru](mailto:klientskeho-centra) nebo na webových stránkách pojistitele.

Pojistné podmínky Hotel Storno

POJISTNÉ PODMÍNKY POJIŠTĚNÍ HOTEL STORNO (PP-HST-2008)

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY

1. ÚVOD

- 1.1 „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje ERV Evropskou pojišťovnu, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled v pojišťovnictví vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, www.ombudsman.cz či Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika, www.coi.cz.
- 1.2 „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

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

3. POJISTNÉ

- 3.1 Pojistné se stanoví podle ceny služeb a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě (resp. pojistce).
- 3.2 Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojištění).
- 3.3 Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé.

4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1 Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo na území České republiky.
- 4.2 Pojištění lze sjednat pro cesty po České republice.
- 4.3 Pojištěny jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.

5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1 Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat.
- 5.2 Pojištění lze prodloužit nejpozději v poslední den trvání již sjednaného pojištění.
- 5.3 Pojištění vzniká prokazatelným nástupem cesty, nejdříve však dnem a v případě dle bodu 5.1. rovněž hodinou uvedenými v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako počátek pojištění, a zaniká prokazatelným ukončením cesty, nejpozději dnem uvedeným v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako konec pojištění.
- 5.4 Pojištění zrušení cesty (A) vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.5 Kromě dalších způsobů stanovených zákonem pojištění zaniká
- 5.5.1 uplynutím pojistné doby
- 5.5.2 dohodou smluvních stran
- 5.5.3 výpovědí pojistitele nebo pojistníka
- 5.5.3.1 doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy; výpovědní doba je osmičlenná a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.5.3.2 doručenou do 3 měsíců ode dne doručení oznámení o vzniku pojistné události; výpovědní doba je 1 měsíc a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.5.4 odstoupením od pojistné smlouvy dle zákona
- 5.6 Byla-li pojistná smlouva uzavřena formou obchodu na dálku, má pojistník právo bez uvedení důvodu odstoupit od pojistné smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření nebo ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky; odstoupit nelze od smlouvy, bylo-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden měsíc.

6. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 6.1 Pojistné plnění poskytneme ve sjednaném rozsahu a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 6.2 Limity pojistného plnění uvedené v přehledu představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojistné události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění a spoluúčast oprávněné osoby na vzniklé škodě.
- 6.3 U pojištění zrušení cesty (A) poskytneme všem rodinným příslušníkům, a to i v případě, mají-li uzavřeno více pojistných smluv, či spolucestujícím nejvýše limit pojistného plnění uvedený v přehledu.
- 6.4 U pojištění nevyužitě dovolené (C) poskytneme všem rodinným příslušníkům nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedený v přehledu.
- 6.5 Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 6.6 Uzavřete-li s námi několik pojistných smluv na stejná pojistná nebezpečí, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 6.7 Pojistné plnění je poskytnuto pouze tehdy, není-li to v rozporu s hospodářskými, obchodními a finančními sankcemi či embargem stanovenými Evropskou unií či Českou republikou, které se jakkoli týkají pojistitele

či pojistníka. Totéž platí i v případě sankcí či embarga vyhlášených Spojenými státy americkými, nejsou-li v rozporu s právními předpisy Evropské unie či České republiky.

Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.

Není-li ujednáno jinak, poskytne pojistitel oprávněné osobě pojistné plnění v tuzemské měně, a to v přepočtu kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojistné události.

Na pojistitele přecházejí nároky, které vzniknou pojištěnému v souvislosti s pojistnou událostí vůči jeho zdravotní pojišťovně podle předpisů o zdravotním pojištění.

7. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÍ UDÁLOSTI

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

8. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- 8.1 Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodní události v souvislosti či v důsledku
- 8.1.1 úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich
- 8.1.2 hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojistného plnění na základě odpovědnosti za škodu
- 8.1.3 požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 8.1.4 duševní poruchy či psychického onemocnění pojištěného včetně deprese
- 8.1.5 onemocnění AIDS pojištěného
- 8.1.6 neodvratitelné události, již nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, stávky a jiné druhy zastavení práce)
- 8.1.7 úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní
- 8.1.8 války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci
- 8.1.9 cesty do oblasti vyhlášené ústředním orgánem státní správy či pojistitelem za válečnou zónu, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 8.1.10 přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti vyhlášené ústředním orgánem státní správy jako válečná zóna, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 8.1.11 teroristického činu a jakýchkoliv jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílel
- 8.1.12 účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.)
- 8.1.13 organizace jakýchkoliv mimořádných akcí za účelem zachrany života či vyhledání pojištěného v odlehlých místech či v prostředí extrémních společensko-politických, klimatických nebo přírodních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídké osídlených místech)
- 8.1.14 účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně
- 8.1.15 létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 8.1.16 provozování jiných sportů, než pro které bylo pojištění sjednáno
- 8.1.17 provozování profesionální sportovní činnosti jakéhokoli druhu a účasti v jakýchkoliv sportovních soutěžích včetně tréninku na ně, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 8.1.18 byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího
- 8.1.19 existuje subjekt, který je primárně povinen vzniklou škodu nahradit
- 8.1.20 došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy
- 8.2 Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění rovněž
- 8.2.1 v případě následně vzniklých škod
- 8.2.2 nenahlášení případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojistné plnění policejní protokol, nejde do 24 hodin od zjištění škodní události policii
- 8.2.3 pokud Vám byla nařízena preventivní karanténa.

9. VÝKLAD POJMŮ

- 9.1 Pro účely tohoto pojištění znamená
- 9.1.1 **ambulantní ošetření** ošetření poskytnuté lékařem mimo nemocnici nebo v ní, není-li pacient do nemocnice přijat
- 9.1.2 **cennost** starožitnosti, klenoty, kožeshiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu
- 9.1.3 **Evropa** všechny evropské státy včetně Pobaltí s výjimkou ostatních států na území bývalého SSSR, všechny státy na pobřeží Středozemního moře
- 9.1.4 **expedice** výpravu předem organizovanou s cílem dosažení zvláštních sportovních či vědeckých výsledků

- 9.1.5 **chronické onemocnění** je onemocnění, které existovalo v okamžiku uzavření pojistné smlouvy a které Vám v 6 měsících před plánovaným odjezdem způsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu. Neléčitelné onemocnění nepovažujeme automaticky za chronické. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění.
- 9.1.6 **jednotlivá věc** rovněž soubor jednotlivých věcí náležejících téže osobě, které mají podobný nebo stejný charakter nebo jsou určeny ke stejnému účelu (např. fotoaparát s příslušenstvím, videotechnika apod.), i když nebyly zakoupeny současně
- 9.1.7 **kompensační tabulka** zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sazbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele
- 9.1.8 **loupež** přivlastnění si pojištěné věci tak, že pachatel použil proti pojištěnému násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí
- 9.1.9 **manuální práce** jakákoli odměňovaná činnost či práce kromě práce administrativní či řídicí povahy
- 9.1.10 **osobní věci** hmotné movité věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled, fotoaparát, videokamera, stan atd., které náležejí pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti
- 9.1.11 **pojistník** osobu, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu
- 9.1.12 **pojištění obnosové** pojištění, jehož účelem je poskytnutí jednorázového nebo opakovaného pojistného plnění v ujednaném rozsahu bez ohledu na vznik nebo rozsah škody
- 9.1.13 **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je v ujednaném rozsahu vyrovnat úbytek majetku vzniklý v důsledku pojistné události
- 9.1.14 **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje
- 9.1.15 **pokračující léčba** jakoukoli formu zdravotní péče poskytovanou po léčení akutního onemocnění či úrazu (o tom, zda je léčení považováno za pokračující léčbu, rozhoduje lékař asistentní služby po poradě s ošetřujícím lékařem)
- 9.1.16 **rodinný příslušník** (nejbližší příbuzný) manžela/manželku, registrovaného partnera/partnerku, druha/družku (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti), rodiče a děti (tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let)
- 9.1.17 **spolucestující** osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejném dokladu o pojištění, resp. smlouvě o zájezdu
- 9.1.18 **spoluúčast** částku, kterou se oprávněná osoba podílí na vzniklé škodě; stanoví se absolutní hodnotou či v procentech
- 9.1.19 **škodní událost** událost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 9.1.20 **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůžkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoli organizací nebo státním orgánem nebo jejich jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoli státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu
- 9.1.21 **úraz** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt
- 9.1.22 **vlast** území České republiky
- 9.1.23 **zájezd** cestovní kanceláří předem sestavenou kombinací služeb cestovního ruchu prodávanou za souhrnnou cenu
- 9.1.24 **živelní událost** požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, víchřice, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemín, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY**A ZRUŠENÍ CESTY (škodové)**

1. Uhradíme Vám stornopoplatky, které jste byli nuceni zaplatit ubytovacím zařízením nebo cestovní kanceláří z ceny zájezdu či služeb (tzn. bez pojistného, bez fakultativních výletů, letištních tax a dalších příplatků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až při skutečném vycestování apod.) za zrušení zájezdu nebo jinému poskytovateli předem uhrazených služeb souvisejících s Vaší cestou za zrušení těchto služeb, bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro
- 1.1 vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit téže cesty
- 1.2 vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit téže cesty, pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu Vaší péče o tuto osobu
- 1.3 úmrtí osob uvedených v bodě 1.1., Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho rodinného příslušníka
- 1.4 úmrtí osob uvedených v bodě 1.2., jestliže k tomuto úmrtí došlo méně než 30 dnů před odjezdem
- 1.5 zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci, jež vám nastaly v důsledku rizikového těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem
- 1.6 znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné
- 1.7 nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po zakoupení ubytovacích služeb či zájezdu, jež nastala Vám, Vašemu spolucestujícímu či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit téže cesty
- 1.8 rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož účastníky jsou osoby, které se měly účastnit téže cesty
- 1.9 konání opravné zkoušky, pokud k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a pokud termín opravné zkoušky je pevně stanoven
- 1.10 rozsáhlé poškození Vašeho bydliště, k němuž došlo méně než 30 dní před prokazatelným nástupem cesty následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody
- 1.11 onemocnění COVID-19 Vás nebo Vašeho spolucestujícího.
2. Jestliže dojde z Vaší strany k uplatnění pojištění zrušení cesty, bude Vaše spoluúčast na pojistné události činit 20 % z celkové výše stornopoplatků z ceny zájezdu či z ceny služeb dle bodu 1. Bude-li uplatněno pojištění zrušení cesty z důvodu hospitalizace účastníka zájezdu, činí Vaše spoluúčast na pojistné události 10 % z celkové výše stornopoplatků z ceny zájezdu či z ceny služeb dle bodu 1. Limit pojištění zrušení cesty může být sjednán nejvýše do částky 300 000,- Kč.
3. Byla-li cesta zrušena z důvodů uvedených v bodech 1.1 až 1.11 a měla-li se uskutečnit do oblasti, kterou pojistitel zařadil do seznamu oblastí se zvýšeným bezpečnostním rizikem nebo politická, zdravotní či jiná situace v této oblasti může vyvolávat obavy z cestování, bude pojistné plnění sníženo o polovinu.
4. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícímu, jenž není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

- Zvláštní výluky**
5. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění změňte-li Vy nebo poskytovatel služeb/cestovní kancelář cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování zájezdu (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujícího, změna hotelu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu)
- 5.2 zruší-li cestovní kancelář Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoliv důvodu dříve, než tak učinila cestovní kancelář nemůžete-li si vybrat dovolenou
- 5.3 nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li jej, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni ze zájezdu, nebudete-li přijati k odbavení apod.
- 5.5 pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy nebo pokud probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení
- 5.6 pro chronické onemocnění
- 5.7 pro úraz utrpěný v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení
- 5.8 v případě plánovaných operačních zákroků a vyšetření
- 5.9 pro změny zdravotního stavu související s duševní poruchou či psychickým onemocněním
- 5.10 pro změny zdravotního stavu související s požitím či požíváním alkoholu, omamných či psychotropních látek
- 5.11 více než jedné dospělé osobě, dojde-li ke zrušení cesty dle bodu 1.2.
- Při škodní události**
6. Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. e-mailem, faxem či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo.
7. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.
8. Jste povinni předložit stornofakturu cestovní kanceláře či účetní doklad o platbě služeb a o vrácené částce, smlouvu o zájezdu a nevyužitá cestovní lístky, stornofakturu dopravce, ubytovacího zařízení či jiného poskytovatele služeb souvisejících s Vaší cestou včetně jejich stornovacích podmínek, účetní doklad o platbě služeb souvisejících s Vaší cestou a o vrácené částce a nevyužitá jízdenky či letenky.
9. Při onemocnění či úrazu jste povinni předložit zprávu ošetřujícího lékaře, kterým nesmíte být Vy, Váš příbuzný nebo osoba blízká. vystavenou před zrušením cesty, a to na tiskopise předepsaném pojistitelem, který Vám na požádání zašleme, příp. další lékařskou dokumentaci, kterou si vyžádáme.
10. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z nichž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání.

11. V případě rozvodového řízení jste povinni předložit návrh na zahájení tohoto řízení s dokladem prokazujícím jeho podání příslušnému soudu datovaným před zrušením cesty.
12. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění, úraz, ztrátu zaměstnání či rozvodové řízení, jste povinni předložit dokumenty prokazující věrohodným způsobem vznik škodní události.

B ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ (škodové)

1. Uhradíme za Vás škodu, kterou jste během své cesty způsobili na ubytovacím zařízení, v němž jste byli ubytováni, a za kterou podle právních předpisů České republiky odpovídáte.
2. Rozhoduje-li o náhradě škody soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění podle jeho rozhodnutí teprve poté, co nabude právní moci.

- Zvláštní výluky**
3. Pojištění se nevztahuje na odpovědnost za škodu
- 3.1 způsobenou v souvislosti s výkonem jakéhokoliv povolání či jiné odborné činnosti (studijní stáže apod.) a výdělečné činnosti
- 3.2 způsobenou na věcech vypůjčených, najatých, svěřených Vám do úschovy či předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování
- 3.3 způsobenou v souvislosti s používáním vozidel, lodí nebo letadel
- 3.4 způsobenou informací nebo radou
- 3.5 vzniklou v souvislosti s Vaším vlastnictvím zvířete či opatrováním zvířete
- 3.6 způsobenou v souvislosti s provozováním lovu
- 3.7 uznanou nad rámec stanovený právními předpisy
- 3.8 která nespočívá ve škodě na věci (např. finanční škoda)
- 3.9 za niž odpovídáte spolucestujícímu nebo nejbližšímu příbuznému
4. Pojištění se dále nevztahuje na náhradu nemajetkové újmy spočívající zejména v náhradě
- 4.1 duševních útrap
- 4.2 osobního neštěstí
- 4.3 ceny zvláštní obliby
- 4.4 bezplatných prací

- Při škodní události**
5. Při vzniku škodní události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu, jinak může být pojistné plnění odmítnuto. Jste povinni sdělit okolnosti případu, uvést jméno a adresu ubytovacího zařízení a případných svědků a předložit jejich písemná prohlášení. Nejste oprávněni naším jménem ani k částečnému vypořádání nebo uznání jakéhokoliv nároku třetí osoby (poškozeného).
6. Nejste oprávněni podepisovat žádný dokument, jehož obsahu dokonale nerozumíte.

C NEVYUŽITÁ DOVOLENÁ (obnosové)

1. Budete-li nuceni zkrátit svou cestu pro vážné akutní onemocnění, úraz či úmrtí kterékoliv osoby pojištěné toutéž pojistnou smlouvou a účastníci se téže cesty nebo budete-li nuceni přerušit svou cestu pro vážné akutní onemocnění nebo úraz vyžadující hospitalizaci, jež nastaly po Vašem prokazatelném nástupu cesty Vašemu nejbližšímu příbuznému, či pro úmrtí nejbližšího příbuzného, sourozence či prarodiče nebo nejbližšího příbuzného manžela/manželky;
- 1.2 znásilnění Vaší nejbližší příbuzné;
- 1.3 podstatné škody na Vašem majetku vzniklé po Vašem prokazatelném nástupu cesty následkem živelní události či trestného činu třetí osoby, lze-li doložit, že Vaše okamžitá přítomnost je prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody, poskytneme Vám kompenzaci za každý nevyužitý den dovolené, a to počínaje dnem následujícím po zkrácení či přerušení cesty, pokud v souladu s těmito pojistnými podmínkami budete nuceni se souhlasem pojišťovny zkrátit či přerušit cestu více než 24 hodin před plánovaným návratem.

- Zvláštní výluky**
2. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, vyústí-li zkrácení nebo přerušení cesty ve Váš návrat do vlasti do 24 hodin před plánovaným návratem z cesty
- 2.2 nebylo-li zkrácení nebo přerušení cesty schváleno asistenční službou před nastoupením Vaší cesty do vlasti
- 2.3 z důvodu změny cestovních plánů nebo záměrů, nemůžete-li si vybrat dovolenou apod. dojde-li ke zkrácení nebo přerušení cesty z důvodu akutního onemocnění, úrazu či úmrtí, na něž se nevztahují tyto pojistné podmínky

- Při škodní události**
3. Při vzniku škodní události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu.
4. Jste povinni předložit smlouvu o zájezdu či jiný věrohodný doklad o plánované délce dovolené.
5. Jste povinni předložit originál rezervačních dokladů na svou cestu či smlouvu o zájezdu, řádnou lékařskou dokumentaci vystavenou zdravotnickým zařízením, v němž jste byli ošetřeni či léčeni, či úmrtí list, účty za ubytování a doklady na použitý dopravní prostředek.
6. Přerušíte-li cestu pro onemocnění, úraz, znásilnění či úmrtí, jste povinni předložit řádnou lékařskou dokumentaci z nemocnice či úmrtí list.
7. Přerušíte-li cestu z ostatních výše uvedených důvodů, jste povinni předložit policejní zprávu a další doklady prokazující vznik škodní události.

Limity pojištění (v Kč)	Basic	Standard	Optimal
Zrušení cesty (limit ve výši celkové ceny ubytovacích služeb)	ANO ¹⁾	ANO ¹⁾	ANO ¹⁾
vč. COVID-19	✓	✓	✓
Odpovědnost za škody v ubytovacím zařízení		50 000	100 000
Nevyužitá dovolená			10 000 ²⁾

Vysvětlivky: 1) spoluúčast 10-20 % 2) 1 000 Kč na den

JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ŠKODY?

Při nutnosti zrušení (stornu) zájezdu, služby či jízdního dokladu

Jste-li nuceni nenadále zrušit již sjednaný zájezd či cestu, oznamte tuto skutečnost neprodleně pojišťovně pomocí on-line aplikace hlášení škod (www.ERVpojistovna.cz) nebo e-mailem na skody@ERVpojistovna.cz.

Při odpovědnosti za škodu

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

Oznámení pojistné události

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

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

ERV Evropská pojišťovna, a. s.

oddělení škod a asistence

Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8

tel.: 221 860 840

fax: 221 860 849

e-mail: skody@ERVpojistovna.cz

Jak zpracováváme osobní údaje GDPR

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

Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, se sídlem 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@ERVpojistovna.cz.
- Přes www.ERVpojistovna.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@ERVpojistovna.cz.
- Přes on-line formulář na webu www.ERVpojistovna.cz.
- Dopisem na adresu našeho sídla.

S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: posta@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 www.ERVpojistovna.cz podmíněn Vaším poskytnutím osobních údajů, pracujeme s nimi pouze při plnění svých povinností a nepoužijeme je k jiným účelům.

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

Jaké jsou účely zpracování osobních údajů

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

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

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

Jak ukládáme osobní údaje

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

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

Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

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

Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

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

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

Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje

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

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

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

Co je automatizované rozhodování

K automatizovanému rozhodování / profilování dochází zejména při sjednávání pojistné smlouvy prostřednictvím našeho on-line systému, který Vám má 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 námítky.

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

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

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

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

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