



# MOJECESTA PRŮVODCE POJIŠTĚNÍM

# VÍTEJTE V ALLIANZ

**DĚKUJEME ZA DŮVĚRU, SE KTEROU  
JSTE SI NÁS ZVOLILI JAKO PARTNERA  
PRO CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ.**



## **Rizikem se zabýváme každý den.**

Jsme tady, abychom Vás ochránili před neočekávanými finančními ztrátami, které nemůžete ovlivnit. Spolehněte se na naše zkušenosti. Jsme s Vámi na každém kroku.

Cílem tohoto dokumentu je popsat pojištění a služby, které od nás získáváte. S tímto dokumentem se seznámte ještě před uzavřením smlouvy. V následujících kapitolách naleznete:

- předmluvní informace – úvod obsahující to nejdůležitější z pojistných podmínek
- pojistné podmínky – popis toho, co máte a nemáte pojištěné a jak to funguje při škodách, včetně vysvětlení použitých pojmů
- tipy pro bezpečné cestování
- odpovědi na často kladené otázky

# OBSAH

<b>1. Předmluvní informace</b>	<b>2</b>
<b>2. Pojistné podmínky</b>	<b>18</b>
2.1 Co všechno lze pojistit	20
2.2 Jaké jsou obecné výluky produktu	40
2.3 Jaké jsou povinnosti	42
2.4 Stala se mi škoda. Co mám dělat dál?	46
2.5 Další důležité informace	50
2.6 Slovníček pojmů	56
2.7 Limity pojistného plnění	62
<b>3. Užitečné tipy</b>	<b>66</b>
<b>4. Otázky, které stále můžete mít</b>	<b>68</b>
<b>5. Pomozte nám být lepšími</b>	<b>70</b>

# 1. PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE



V TÉTO KAPITOLE  
NALEZNETE STRUČNÉ  
INFORMACE O POJIŠTĚNÍ  
MOJECESTA A ZÁKLADNÍ  
RADY, CO DĚLAT, POKUD  
BUDETE POTŘEBOVAT  
NAŠI POMOC.

PŘESNÝ ROZSAH POJIŠTĚNÍ  
NALEZNETE V POJISTNÉ  
SMLOUVĚ A V KAPITOLE  
2. PODMÍNKY POJIŠTĚNÍ.

## ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

Uzavíráme spolu pojistnou smlouvu, jejíž jednou smluvní stranou jste Vy. Pokud používáme oslovení Vy, Vás, Vám apod., myslíme tím Vás pojištěné a kromě Vás i další účastníky pojištění (pojistníka, oprávněné osoby) pokud jsou to osoby odlišné od Vás. Pokud tím myslíme pouze Vás coby pojistníka, upozorníme na to. Druhou smluvní stranou jsme my, tedy Allianz pojišťovna, a. s. Pokud někde použijeme pojem pojišťovna nebo pojistitel, tak jsme to pořád my.

<b>KDO JSME</b>	Pojišťovna (vystupuje v roli pojistitele) Allianz pojišťovna, a. s.
<b>SÍDLO</b>	Česká republika, 186 00 Praha 8, Ke Štvanici 656/3
<b>INFORMACE O REGISTRACI</b>	IČO 47 11 59 71, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1815
<b>PRÁVNÍ FORMA</b>	akciová společnost
<b>PŘEDMĚT ČINNOSTI</b>	pojišťovací, zajišťovací a související činnosti
<b>ELEKTRONICKÝ KONTAKT</b>	<a href="http://www.allianz.cz/napiste">www.allianz.cz/napiste</a>
<b>TELEFON</b>	+420 241 170 000
<b>WEB</b>	<a href="http://www.allianz.cz">www.allianz.cz</a>

### Kde najdete informace o naší finanční situaci?

Zprávu o solventnosti a o naší finanční situaci naleznete na našem webu na této adrese: [www.allianz.cz/pro-klienty/dokumenty-a-formulare](http://www.allianz.cz/pro-klienty/dokumenty-a-formulare).

### Jak je to s daněmi?

Pojistné, tedy obnos placený za pojištění, nepodléhá dani z přidané hodnoty a pojistné plnění, tedy kompenzace za škodu, nepodléhá (pokud se nejedná o plnění nahrazující příjem nebo výnos) dani z příjmu. Právní předpisy nicméně mohou v budoucnu takovou povinnost zavést.

### Jak postupovat, pokud budete chtít nahlásit škodu?

Stane-li se Vám škoda z některého ze sjednaných pojištění:

- pro okamžitou pomoc v zahraničí volejte asistenční službu, která je Vám k dispozici 24 hodin denně na tel. čísle +420 241 170 000; postupujte dle jejích instrukcí
- pokud nejde o naléhavý případ, můžete pojistnou událost oznámit na [www.allianz.cz/pro-klienty/oznamit-novou-udalost/cestovani/](http://www.allianz.cz/pro-klienty/oznamit-novou-udalost/cestovani/)
- při odcizení zavazadel se obraťte na nejbližší policejní stanici a vyžádejte si policejní protokol

SPOR Z POJISTNÉ SMLOUVY	LZE ŘEŠIT PROSTŘEDNICTVÍM	PODLE
neživotního pojištění	České obchodní inspekce ( <a href="http://www.coi.cz">www.coi.cz</a> )	zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
	Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven ( <a href="http://www.ombudsmancap.cz">www.ombudsmancap.cz</a> )	zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
uzavřené on-line	České obchodní inspekce nebo Platformy pro řešení sporů on-line ( <a href="http://www.ec.europa.eu/consumers/odr">www.ec.europa.eu/consumers/odr</a> )	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line

- při škodě, kterou Vy způsobíte cizí osobě, nebo naopak Vy jste poškozený, řiďte se zejména pokyny naší asistenční služby, vyžádejte si protokol, pokud případ šetří policie, zajistěte si prohlášení svědků, zdokumentujte okolnosti vzniku události (např. foto)
- nepodepisujte nic, čemu nerozumíte nebo s čím nesouhlasíte; pokud jste k podpisu donuceni (např. policií), uveďte k podpisu informaci, že textu nerozumíte nebo svůj nesouhlas (alespoň česky).

### Jak postupovat, pokud s něčím nebudete spokojeni?

Se stížností se můžete obrátit:

- na nás písemně nebo telefonicky na uvedené kontakty
- na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která na nás dohlíží
- jste-li spotřebitelem, tj. fyzickou osobou, která nepodniká, tak také na výše uvedené kontakty, pokud se případné spory mezi Vámi a námi (nebo pojišťovacím zprostředkovatelem) rozhodnete řešit mimosoudní cestou
- na obecné soudy České republiky, pokud se případné spory rozhodnete řešit soudní cestou.

Jaký je způsob odměňování pracovníka pojišťovny nebo pojišťovacího zprostředkovatele za sjednané pojištění?

Pracovníci pojišťovny jsou odměňováni mzdou dle pracovní smlouvy. Pojišťovací zprostředkovatel je odměňován smluvní provizí pojišťovnou nebo svým nadřízeným subjektem. Odměna pojišťovacího zprostředkovatele je zahrnuta v pojistném, které platíte.

Čím se pojištění MojeCesta řídí?

Pojištění se řídí právním řádem České republiky, zejm. zák. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen občanský zákoník). Pro uzavření pojistné smlouvy a pro veškerou komunikaci používáme český jazyk. Uzavřené pojistné smlouvy archivujeme. Pokud budete mít zájem o nahlédnutí do námi archivované pojistné smlouvy, kontaktujte nás.

Je možné pojištění sjednat elektronicky nebo telefonicky?

Nabízíme možnost on-line sjednání pojištění na stránkách [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz), popř. po telefonu na tel. číslo +420 241 170 000. Nabídka na uzavření pojistné smlouvy je v tomto případě odeslaná na Vaši (pojistníkovu) e-mailovou adresu. K uzavření smlouvy dojde vždy zaplacením pojistného.

## STRUČNÝ PŘEHLED POJIŠTĚNÍ MOJECESTA

Pojďme si projít jednotlivá pojištění stručně, v kapitole Pojistné podmínky naleznete detailnější popis.

### CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Pojištění Vám pomůže v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místo Vašeho bydliště. Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním, které se Vám přihodily v době trvání pojištění.

**Jaká pojištění Vám můžeme nabídnout?**  
Pojištění nabízíme ve čtyřech balíčcích.

**Jaký význam mají jednotlivá pojištění?**

#### STORNOVACÍ POPLATKY

Uhradíme stornovací poplatky, které Vám účtuje poskytovatel cestovní služby (zájezd, ubytování, letenky apod.), pokud jste službu zrušili z vážných důvodů uvedených v pojistných podmínkách.

#### LÉČEBNÉ VÝLOHY V ZAHRAŇÍ

Uhradíme náklady na akutní zdravotní péči v zahraničí, s tím spojenou hospitalizaci nebo náklady na návrat zpět do ČR.

#### ASISTENCE

Zorganizuje ošetření, zajistí garanci nákladů na operaci, hospitalizaci, zorganizuje návrat zpět do ČR. Pomůže při ztrátě dokladů a v jiných nouzových situacích.

	STORNO	ZÁKLAD	OPTIMAL	EXKLUZIV
STORNOVACÍ POPLATKY	✓	Lze připojistit	Lze připojistit	Lze připojistit
LÉČEBNÉ VÝLOHY V ZAHRAŇÍ		✓	✓	✓
ASISTENCE		✓	✓	✓
ODPOVĚDNOST (ZDRAVÍ, MAJETEK)		✓	✓	✓
TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU			✓	✓
SMRT NÁSLEDKEM ÚRAZU			✓	✓
ZAVAZADLA			✓	✓
TECHNICKÁ ASISTENCE		Lze připojistit	Lze připojistit	Lze připojistit

### ODPOVĚDNOST

Uhradíme za Vás škodu, kterou jako občan způsobíte během cesty jinému a za kterou ze zákona odpovídáte. Může jít o újmy na zdraví, životě nebo škody na věci.

### TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU

Vyplatíme pojistné plnění, pokud se Vám během cesty přihodí úraz a zanechá na Vašem organismu trvalé následky. Výše odškodnění se počítá dle oceňovacích tabulek podle typu trvalého poškození.

### SMRT NÁSLEDKEM ÚRAZU

V případě smrti pojištěného následkem úrazu během cesty vyplatíme oprávněným osobám blízkým smluvně dohodnutou částku.

### ZAVAZADLA

Zaplatíme Vám škodu, která během cesty vznikla na Vašich osobních věcech, ať už odcizením nebo poškozením.

### TECHNICKÁ ASISTENCE VOZIDLA

V případě, že se Vaše auto na cestě po Evropě stane neprovozuschopné, zajistíme drobnou opravu na místě, jeho odtah a odvoz jeho posádky, případně zajistíme náhradní vozidlo.

**Jak dlouho pojištění trvá?**

Pojištění je sjednáno na dobu určitou a trvá od data uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, do data uvedeného jako konec pojištění. Pojištění stornovacích poplatků trvá od řádného uzavření pojistné smlouvy do plánovaného počátku cesty, nezankne-li dříve v důsledku pojistné události.

**Co to je odložená účinnost pojištění?**

Dále ještě musíme upozornit, že pokud se v době sjednávání pojištění nacházíte v zahraničí, pojištění se vztahuje až na události nastalé nejdříve 3. den následující po dni sjednání pojištění. Odložená účinnost neplatí, pokud se jedná o pojištění, které bezprostředně navazuje na předchozí cestovní pojištění a je uzavřené zaplacením pojistného před koncem předchozího pojištění.

**Jak můžete pojištění ukončit?**

Pojištění můžete předčasně ukončit zejména:

- výpovědí:
  - do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy; pojištění zanikne po 8 dnech od data doručení výpovědi
  - do 3 měsíců od nahlášení pojistné události z tohoto pojištění; pojištění zanikne po měsíci od data doručení výpovědi
- dohodou s námi.
- odstoupením od pojistné smlouvy podle občanského zákoníku

**Vztahuje se pojištění na všechno?**

Pojištění poskytuje krytí pro široký okruh nepříjemných situací, ale nevztahuje se na všechno. Především je třeba připomenout, že pojištění se vztahuje jen na nahodilé události.

Z cestovního pojištění nezaplatíme zejména:

- náklady, které vznikly v souvislosti s akutním onemocněním, které existovalo před cestou

- náklady, které vznikly v souvislosti s chronickým onemocněním, které nebylo 12 měsíců před začátkem pojištění stabilizované
- náklady, které vznikly v souvislosti s těhotenstvím po 28. týdnu
- za škody, které jste způsobili úmyslně
- za škody vzniklé v souvislosti s požitím alkoholu nebo omamných a psychotropních látek
- za škody vzniklé v souvislosti s nedodržením závazných právních předpisů dané země
- za škody vzniklé v souvislosti s provozováním profesionálního sportu či jiné nebezpečné činnosti (pyrotechnické, kaskadérské, záchranářské apod.)
- s okolnostmi extrémního charakteru, které se podílely na vzniku škodní události (klimatické extrémy či společensko-politické podmínky – např. polární výpravy či cesty do válečných nebo veřejnými orgány nedoporučovaných území)

Nemůžeme Vám poskytnout plnění, pokud nám neposkytnete potřebnou součinnost, zejména když:

- nezbavíte ošetřujícího lékaře mlčenlivosti vůči nám
- nezajistíte a neposkytnete nám potřebné dokumenty či jiné podklady důležité pro posouzení oprávněnosti nároku na pojistné plnění
- odmítnete absolvovat námi požadovanou lékařskou prohlídku
- nebudete nás pravdivě informovat o okolnostech vzniku a rozsahu škodní události

- nebudete dbát pokynů asistenční služby

Další výluky jsou uvedeny v pojistných podmínkách pro cestovní pojištění (Co není pojištěné?).

**Důležité** je vždy se důkladně seznámit s tím, na které případy se pojištění vztahuje nebo nevztahuje, např. co máme na mysli profesionálními nebo rizikovými sporty, chronickým nebo akutním onemocněním či poruchou vozidla.

**Kolik od nás můžete dostat při škodě, tedy jaká je výše pojistného plnění?**

Pojistné plnění vychází ze skutečné škody. Jeho výše je omezená sjednanou horní hranicí plnění, tj. pojistnou částkou nebo limitem pojistného plnění uvedenými v pojistné smlouvě, nabídce na uzavření pojistné smlouvy nebo v pojistných podmínkách. Pokud je ve smlouvě dohodnutá spoluúčast (tedy částka, kterou se podílíte na škodě Vy), tak se odečítá z výsledného plnění. V případě obnosového pojištění (pojištění úrazu) vychází pojistné plnění z dohodnuté částky a podmínek jejího vyplacení (oceňovací tabulky v případě trvalých následků).

**Kdy a jakým způsobem zaplatíte pojistné?**

Výše pojistného a způsob jeho placení jsou uvedené v pojistné smlouvě nebo nabídce na uzavření pojistné smlouvy. Když uzavíráte smlouvu zaplacením pojistného (bez Vašeho podpisu na

smlouvě), dojde k jejímu uzavření, jakmile pojistné zaplatíte v plné výši a v námi dané lhůtě. Pokud je nezaplatíte v plné výši, pojištění nevznikne a nebudete pojištěni. Platit můžete např. převodem z účtu nebo platební kartou na našich vybraných pobočkách.

**Jaké mohou být Vaše další náklady nad rámec pojistného?**

Pokud Vaše pojištění zanikne před dnem sjednaným v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, může Vám být účtován nad rámec sjednaného pojistného poplatek za správu pojištění. Aktuálně platný sazebník poplatků naleznete na [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz).

**Jaké jsou Vaše povinnosti v souvislosti s pojištěním?**

Při sjednávání pojištění musíte především:

- uvádět vždy pravdivé a úplné informace
- zaplatit včas a v plné výši dohodnuté pojistné

Během trvání pojištění musíte zejména:

- dbát na to, aby žádná škoda nevznikla
- dodržovat bezpečnostní opatření a zákony země, ve které se nacházíte

Při škodě musíte především:

- bez zbytečného odkladu nám oznámit vznik škody a pravdivě popsat okolnosti jejího vzniku a rozsah

- řídit se našimi pokyny
- poskytnout nám všechny potřebné dokumenty a informace spojené se vzniklou škodou
- na naši žádost zprostit lékaře mlčenlivosti o skutečnostech souvisejících s Vaším zdravotním stavem
- pokud to bude třeba, vyžádat si výpis z osobního účtu pojištěnce u zdravotní pojišťovny a poskytnout nám ho
- na naši žádost se podrobit lékařské prohlídce

#### Jaké důsledky může mít nedodržení podmínek pojistné smlouvy?

V případě, že Vy, pojištěný či jiná osoba, která má právo na pojistné plnění, poruší své smluvní nebo zákonné povinnosti, můžeme snížit nebo odmítnout pojistné plnění, nebo nám vznikne právo na vrácení již vyplaceného pojistného plnění. Porušení povinnosti může být i důvodem pro předčasné ukončení pojištění.



# INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO VÁS JAKO POJISTNÍKA/ POJIŠTĚNÉHO

## Proč zpracováváme osobní údaje?

Přehled hlavních účelů zpracování, pro které nepotřebujeme souhlas, naleznete v následující tabulce:

## Kdo je správcem údajů?

Jsme to my, Allianz pojišťovna, a. s. Pověřence na ochranu osobních údajů

můžete kontaktovat pomocí kontaktů uvedených v odstavci Kdo jsme? v úvodu Předsmlovních informací.

PROČ ZPRACOVÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?	PROČ MÁME PRÁVO OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVAT?	LZE ZPRACOVÁNÍ ODVOLAT?
Identifikace klienta	Pro splnění smlouvy	Ne
Uzavření pojistné smlouvy, její správa a vzájemná komunikace pro plnění smluvních povinností	Pro splnění smlouvy	Ne
Poskytování plnění z pojistné smlouvy, šetření pojistné události a ostatní plnění (např. asistenční služby)	Pro splnění smlouvy	Ne
Zjišťování požadavků, cílů a potřeb klienta, finančních údajů v rámci testu vhodnosti, abychom Vám mohli poskytnout doporučení či radu	Pro splnění právních povinností	Ne
Uchovávání dokumentů a záznamů z jednání	Pro splnění právních povinností	Ne
Součinnost pro daňovou správu, Českou nár. banku, Českou asociaci pojišťoven, soudy, orgány činné v trestním řízení a další orgány veřejné moci	Pro splnění právních povinností	Ne
Uplatňování opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti	Pro splnění právních povinností	Ne
Zasílání nabídek našich produktů a služeb (tzv. přímý marketing)	Je to náš oprávněný zájem	Ne, ale můžete vznést námitku proti zpracování* Na jejím základě Vám další nabídky nebudeme zasílat
Ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny (prevence a odhalování pojistných podvodů či jiných protiprávních jednání, soudní řízení, vymáhání dlužného pojistného)	Je to náš oprávněný zájem	Ne, ale můžete vznést námitku proti zpracování*
Zpracování osobních údajů od ukončení pojistné smlouvy do doby promlčení a po dobu nutné archivace	Je to náš oprávněný zájem	Ne, ale můžete vznést námitku proti zpracování*
Sdílení osobních údajů ve skupině Allianz	Je to náš oprávněný zájem	Ne, ale můžete vznést námitku proti zpracování*
Provedení auditů, pro splnění právních povinností a vnitropodnikových nařízeních	Pro splnění právních povinností a je to i náš oprávněný zájem	Ne, ale můžete vznést námitku proti zpracování dle oprávněného zájmu*
Přerozdělení rizik zajištěním nebo soupojištěním	Je to náš oprávněný zájem, i když v některých případech můžeme být oprávněni dle právních předpisů	Ne, ale můžete vznést námitku proti zpracování dle oprávněného zájmu*

\* Námitku můžete vznést kdykoliv. Pokud tak učiníte, máme povinnost Vám prokázat, že na naší straně existují závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami. Do doby, než rozhodneme

o tom, jak vyřídit Vaši námitku, omezíme zpracování Vašich osobních údajů, které zpracováváme na základě oprávněného zájmu.



Při plnění výše uvedených účelů můžeme zpracovávat zvláštní kategorie osobních údajů, kterými mohou být zdravotní údaje. Právním důvodem pro zpracování je určení, výkon nebo obhajoba právních nároků.

Některá zpracování však můžeme provádět pouze se souhlasem toho, koho se údaje týkají. Poskytnutí takového souhlasu je dobrovolné. Pokud souhlas neodvoláte, je platný po dobu uvedenou v souhlasu.

Váš souhlas jako pojistníka potřebujeme, máte-li zájem o zasílání nabídek produktů a služeb našich obchodních partnerů (tzv. nepřímý marketing). Souhlas můžete odvolat kdykoliv. Odvolané osobní údaje nebudeme dále využívat, nicméně je budeme mít uchované v našich systémech po dobu uvedenou dále, abychom byli schopni prokázat oprávněnost zpracování před odvoláním souhlasu. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování provedená před tím, než nám bylo odvolání doručeno.

#### Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme veškeré osobní údaje, které:

- jste uvedli během sjednávání či v pojistné smlouvě (např. identifikační a kontaktní údaje, rodné číslo, údaje pro zjištění požadavků, cílů a potřeb klienta)
- získáme z naší vzájemné komunikace

- zjistíme při poskytování plnění a využívání služeb, zejména při šetření pojistné události (např. zpracováváme i informace o trestných činech, citlivé údaje jako jsou údaje o zdravotním stavu včetně smrti, údaje o bankovním účtu či DIČ)

Tyto údaje zjišťujeme zpravidla za účelem splnění smlouvy a některé z nich i na základě zákona (některé zákony nás nutí určitě informace o Vás sbírat, např. legislativa v oblasti praní špinavých peněz). Bez zpracování těchto údajů Vám nemůžeme naše služby nabídnout ani poskytnout. Proto většinou ke zpracování osobních údajů zákon nevyžaduje zvláštní souhlas.

Vaše osobní údaje a osobní údaje pojištěného jsme v pojistné smlouvě získali přímo od Vás nebo od jiné osoby s tím, že jejich správnost potvrzujete Vy a pojištěný svým podpisem či uzavřením smlouvy. Údaje o zdravotním stavu pojištěného můžeme získat i od zdravotnických zařízení nebo od lékaře.

Při pojistné události můžeme získat údaje o zdravotním stavu pojištěného od poskytovatelů zdravotnických služeb, u kterých se pojištěný léčí, léčil nebo bude léčit. Můžeme si vyžádat zprávy, výpisy či kopie zdravotnické dokumentace nebo můžeme požadovat prohlídku nebo vyšetření pojištěného provedené pověřeným zdravotnickým zařízením, k čemuž budeme potřebovat Vaši součinnost.

Tyto údaje o zdravotním stavu můžeme získat také prostřednictvím naší smluvní asistenční společnosti. Pokud nám poskytnete přístupové údaje k Vašemu účtu v patientském portálu, využijeme údaje, které se na tomto portále nacházejí, výlučně a v nezbytném rozsahu pro poskytnutí asistence při cestovním pojištění. Získáme nicméně přístup k veškerým údajům, které se na tomto portále na Vašem účtu nachází. Poskytnutím přístupových údajů s touto skutečností souhlasíte. Souhlas platí po dobu Vašeho cestovního pojištění a poté ještě jeden rok po uplynutí pojištění či do jeho odvolání. Právo odvolat souhlas máte kdykoliv. V opačném případě či po odvolání souhlasu bychom Vás museli požádat o zajištění podkladů pro poskytnutí asistence alternativní cestou.

#### Kdo s údaji může pracovat nebo k nim má přístup?

Okruh osob, které mají přístup k osobním údajům, se snažíme držet na minimu. Zpracovávat je mohou naši zaměstnanci a další osoby, které pro nás pracují. Kromě toho mohou být osobní údaje sdíleny v rámci skupiny Allianz. Dále je mohou zpracovávat také naši smluvní partneři, jako například poskytovatelé IT technologií, zajišťovatelé, soupojistitelé, poskytovatelé asistenčních služeb, samostatní likvidátoři pojistných událostí, pojišťovací zprostředkovatelé, právní nebo daňoví zástupci nebo auditoři. Osobní údaje pojištěného mohou dále

zpracovávat také naši smluvní lékaři, znalci a společnosti poskytující asistenční služby. Navíc mohou osobní údaje získat i jiné osoby v případě, že by na naší straně došlo k fúzi, prodeji podniku nebo prodeji/předání pojistného kmene. Všechny výše uvedené osoby jsou vázány mlčenlivostí a dodržují standardy zabezpečení osobních údajů.

Podle zákona můžeme údaje o Vašem pojištění sdílet s ostatními pojišťovnami za účelem prevence a odhalování pojistných podvodů a dalšího protiprávního jednání, a to buď přímo, nebo prostřednictvím České asociace pojišťoven, a dále s orgány veřejné moci, jako jsou například státní zastupitelství, soudy, daňová správa, Česká národní banka a podobně. K osobním údajům mohou mít přístup také ostatní osoby uvedené v pojistné smlouvě – například osoby oprávněné k přijetí pojistného plnění při pojistné události.

#### Dochází ke zpracování osobních údajů v zahraničí?

Podle platné legislativy můžeme osobní údaje předávat do členských států Evropského hospodářského prostoru (dále jen „EHS“). Smlouvy s našimi zpracovateli se snažíme uzavírat tak, aby nedocházelo k předávání osobních údajů mimo EHS. V rámci skupiny Allianz máme uzavřena tzv. závazná podniková pravidla, která nám umožňují předat

osobní údaje i mimo EHS při zachování vysokého stupně ochrany. Závazná podniková pravidla garantují, že vysoká úroveň ochrany osobních údajů v EHS bude dodržována i v jiných zemích. Mimo EHS můžeme osobní údaje předat i na základě rozhodnutí Evropské komise o tzv. odpovídající ochraně a dále při splnění vhodných záruk či v rámci výjimek pro specifické situace.

Orgány veřejné moci nakládají s osobními údaji na základě zákona. Máte-li připomínky ke zpracování osobních údajů orgánem veřejné moci, obraťte se prosím přímo na tento orgán.

#### Jak dlouho máme údaje u sebe?

Osobní údaje zpracováváme po dobu, na kterou je uzavřena pojistná smlouva. Po ukončení pojistné smlouvy budou osobní údaje přístupné omezenému počtu osob, a to do doby promlčení a po dobu nutné archivace.

Nabídky našich produktů a služeb Vám můžeme zasílat ještě jeden rok po ukončení veškerých smluvních vztahů s námi.

Pokud jste ve smlouvě souhlasili s nepřímým marketingem, můžeme Vám posílat příslušné marketingové nabídky ještě jeden rok po ukončení veškerých smluvních vztahů s námi. Osobní údaje zpracováváme i v tzv. předsmlovní fázi, a to za účelem vyjednávání o uzavření pojistné smlouvy. Z předsmlovní fáze se pořizuje

záznam z jednání a jiné dokumenty, které jsou u nás uloženy po dobu promlčení a nutné archivace.

#### Jaká jsou Vaše práva?

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo, abychom:

- Vám na Vaši žádost poskytl informace o tom, jaké údaje o Vás zpracováváme, a další informace o tomto zpracování, včetně kopie zpracovávaných osobních údajů (tzv. právo na přístup)
- na Vaši žádost provedli opravu nebo doplnění Vašich osobních údajů
- vymazali Vaše osobní údaje z našich systémů, pokud:
  - je už nepotřebujeme pro další zpracování,
  - jste odvolali svůj souhlas k jejich zpracování,
  - jste oprávněně vznesli námitku proti jejich zpracování,
  - byly zpracovány nezákonně nebo musí být vymazány podle právních předpisů
- omezili zpracování Vašich osobních údajů (např. pokud tvrdíte, že je zpracování nezákonné a my ověříme pravdivost takového tvrzení, nebo po dobu, než bude vyřešena Vaše námitka proti zpracování)
- Vám Vaše osobní údaje, které jste nám poskytli na základě souhlasu nebo pro splnění smlouvy a které zpracováváme automatizovaně, poskytli ve formátu, který umožňuje jejich přenos k jinému správci

- na základě Vašeho odvolání souhlasu přestali zpracovávat osobní údaje k jejichž zpracování jste nám udělili souhlas

Dále můžete vznést námitku proti zpracování osobních údajů v případech uvedených v části Proč zpracováváme osobní údaje?, včetně proti profilování takových informací. Příkladem je vznesení námitky proti zaslání marketingových nabídek našich produktů a služeb a proti profilování (vysvětlení naleznete níže).

V případě automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování máte navíc právo na lidský zásah, právo vyjádřit svůj názor a právo napadnout rozhodnutí.

Pokud chcete některé z těchto práv uplatnit, ozvěte se nám na kterýkoli výše uvedený kontakt. Můžete také využít k tomu určené formuláře, které najdete na webových stránkách (viz část Kde zjistíte o zpracování osobních údajů více?). Odvolat souhlas s tzv. nepřímým marketingem lze také elektronicky zasláné marketingové nabídky. Budeme Vám také oznamovat případné porušení zabezpečení Vašich osobních údajů, pokud takové porušení představuje vysoké riziko pro Vaše práva a povinnosti.

Se svou stížností nebo podnětem, který se týká zpracování osobních údajů, se také můžete obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, kontakt: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.cz, datová schránka: qkbaa2n.

#### Jak probíhá automatizované individuální rozhodování a profilování?

Zpracování údajů, které probíhá automaticky na základě algoritmů (provádí jej tedy počítač, nikoli člověk) a jeho výsledkem je rozhodnutí, které je důležité například pro stanovení ceny pojištění nebo v rámci předcházení pojistným podvodům.

Na základě informací o pojištěném (zejména věk a provozování rizikových sportů během pojištěné cesty) a o sjednaném rozsahu pojištění (zejména cílová destinace a doba trvání pojištění) systém ohodnotí riziko a následně spočítá cenu zvoleného pojištění. Na základě některých těchto informací můžeme omezit rozsah pojištění nebo upravit výši pojistného.

#### Kde zjistíte o zpracování osobních údajů více?

Podrobnosti a aktuální informace o zpracování osobních údajů lze nalézt na adrese [www.allianz.cz/ochrana-udaju](http://www.allianz.cz/ochrana-udaju).

# 2. POJISTNÉ PODMÍNKY

## RÁDI BYCHOM VÁM PŘEDSTAVILI POJIŠTĚNÍ PRO VAŠI CESTU.

Pojistné podmínky jsou nedílnou součástí **pojistné smlouvy**, včetně případných dodatků a doložek. Součástí pojistné smlouvy mohou být také naše **písemné dotazy** týkající se sjednávaného pojištění a Vaše odpovědi na ně.

Kromě pojistné smlouvy se řídíme především pravidly uvedenými v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (budeme mu říkat OZ) a v souvisejících právních předpisech.

Se všemi těmito dokumenty se musíte seznámit nejen Vy jako pojistník, ale také všechny pojištěné osoby.

Když bude stejná věc popsána v několika dokumentech a v každém jinak, tak mají přednost v pořadí: pojistná smlouva, pojistné podmínky a zákony.

To samozřejmě neplatí pro ta ustanovení právních předpisů, od kterých není možné se odchýlit. Ta musí platit vždy a mají přednost i před pojistnou smlouvou.

Pokud není v dokumentech nějaká věc upravena, budeme se řídit pravidly uvedenými v **právních předpisech** (např. v OZ naleznete pravidla pro to, jak vyřizujeme pojistnou událost, jak postupujeme při změně pojistného rizika).

Pojištění podle pojistné smlouvy, kterou jsme společně uzavřeli, je soukromým pojištěním. Řídí se právním řádem České republiky a k řešení případných sporů jsou příslušné soudy České republiky.

# 2.1 CO VŠECHNO LZE POJISTIT

**V této kapitole naleznete informace o všech nabízených pojištěních v rámci produktu MojeCesta. Podrobnosti o Vámi vybraném balíčku naleznete ve Vaší pojistné smlouvě.**

## DRUHY POJIŠTĚNÍ

Toto pojištění Vám pomůže, když v průběhu cesty onemocníte, utrpíte úraz, ztratíte dokumenty, nebo třeba způsobíte škodu jiným (odpovědnost):

- pojištění léčebných výloh v zahraničí
- asistence
- pojištění trvalých následků úrazu
- pojištění smrti v důsledku úrazu
- pojištění odpovědnosti za škodu a jinou újmu
- pojištění zavazadel
- pojištění stornovacích poplatků a předčasného návratu z cesty
- pojištění technické asistence k vozidlu

## OBECNÉ SPECIFIKACE POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění je určeno pro jednorázové cesty z České republiky do zahraničí. Maximální doba trvání jedné cesty je až 365 (nebo 366 v přestupném roce) dní. Toto pojištění nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění.

## Rozsah a územní platnost pojištění

Územní platnost pojištění řadíme do těchto oblastí (zón):

**Evropa** – do této oblasti řadíme tyto země: Albánie, Alžírsko, Andorra, Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Dánsko (včetně Faerských ostrovů), Egypt, Estonsko, Finsko, Francie (včetně Korsiky), Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Izrael, Kosovo, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Maroko, Moldavsko, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko (včetně Špicberků), Polsko, Portugalsko (včetně Azor a Madeiry), Rakousko, Rumunsko, Rusko (pouze evropská část po pohoří Ural a řeku Ural), Řecko, San Marino, Severní Makedonie, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko (včetně Baleárských a Kanárských ostrovů), Švédsko, Švýcarsko, Tunisko, Turecko, Ukrajina, Vatikán, Velká Británie a Severní Irsko

**Svět bez USA** – do této oblasti řadíme všechny země světa kromě ČR a USA

**Svět** – do této oblasti řadíme všechny země světa s výjimkou ČR

Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno pojistnou smlouvou.

Pojištění technické asistence k vozidlu můžete využívat výhradně na území těchto zemí: Albánie, Andorra, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kazachstán (evropská část), Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Severní Makedonie, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Vatikán, Velká Británie a Severní Irsko.

## Typy pojištění

**Nepřetržitě** – to znamená, že jste pojištění každý den po dobu trvání pojištění. Pojištění můžete sjednat na 1 den až 365 dnů (případně 366 dnů v přestupném roce).

**Opakované výjezdy** (do zahraničí) – pojištění je vhodné pro toho, kdo často během roku cestuje do zahraničí. Sjednává se na dobu jednoho roku, během kterého můžete do zahraničí vycestovat, kolikrát chcete. Každý

pobyt v zahraničí může trvat až 45 dnů. Pokud byste tuto dobu překročili, uplynutím 45. dne nepřetržitého pobytu v zahraničí přestává platit pojistné krytí. To začne opětovně platit až novým vycestováním z ČR. Pro opakované výjezdy si zvolte balíček v rozsahu Optimal.

## LIMITY PLNĚNÍ, POJISTNÁ ČÁSTKA A SPOLUÚČAST

### Jaké zvolit limity plnění?

Výběrem balíčku v pojistné smlouvě volíte také výši limitů plnění. Proto jim věnujte zvýšenou pozornost (přehled na str. 62 – 64).

Pro pojištění stornovacích poplatků uveďte vždy celkovou hodnotu cestovní služby (pojistná částka) pro všechny osoby uvedené v pojistné smlouvě jako pojištění.

### Jak je to se spoluúčastí?

Spoluúčast po Vás budeme chtít ve výši uvedené v pojistných podmínkách nebo v pojistné smlouvě. Spoluúčast pro pojištění stornovacích poplatků je 20 % z pojistného plnění.

# PŘEHLED BALÍČKŮ

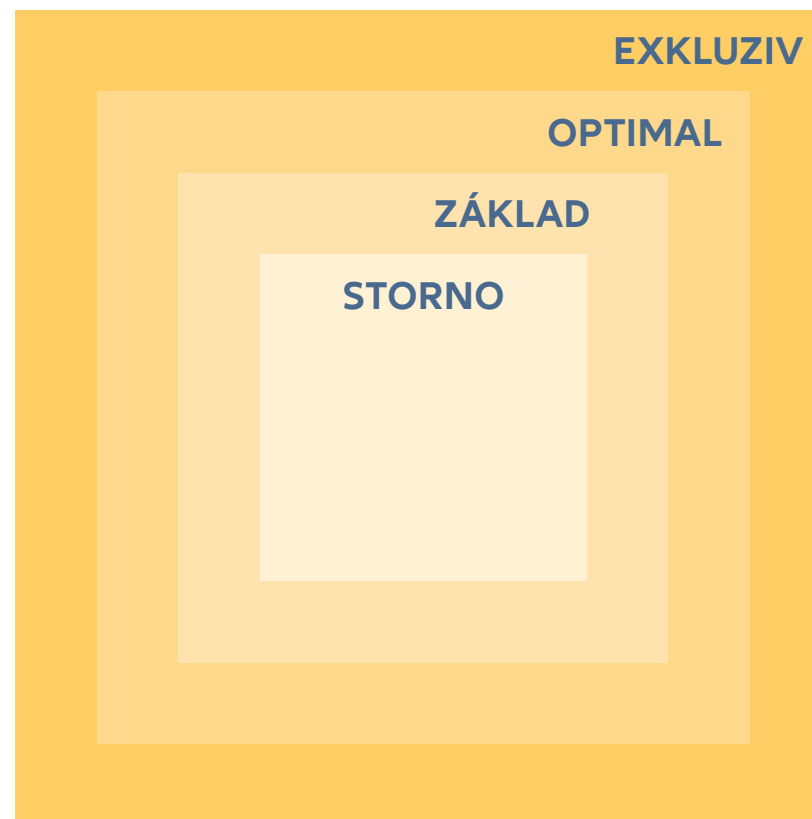
**V RÁMCU PRODUKTU MOJECESTA  
NABÍZÍME ČTYŘI BALÍČKY POJIŠTĚNÍ.**

**V této části naleznete informace o tom,  
co je pojištění, tedy s jakými škodami  
Vám pomůžeme. Nezapomeňte si také  
přečíst části, které popisují výluky z pojištění.**

Pojištění si můžete sjednat ve čtyřech  
variantách:

- Storno – samostatné pojištění stornovacích poplatků
- balíček Základ – základní balíček pro ty, kterým stačí základní rozsah krytí a nižší limity plnění (např. pro cesty v rámci Evropy)
- balíček Optimal – hodí se pro cesty po celém světě, kryje i trvalé následky úrazu
- balíček Exkluziv – balíček pro cestovatele, kteří chtějí vyšší limity

## POJIŠTĚNÍ NABÍZÍME VE ČTYŘECH BALÍČCÍCH.



# PŘEHLED POJIŠTĚNÍ

## POSKYTNUTÉ KRYTÍ

## STORNO ZÁKLAD OPTIMAL EXKLUZIV

## DEFINICE KRYTÍ

POSKYTNUTÉ KRYTÍ	STORNO	ZÁKLAD	OPTIMAL	EXKLUZIV	DEFINICE KRYTÍ
<b>STORNOVACÍ POPLATKY</b>	✓ Pouze Storno	Lze připojistit včetně předčasného návratu	Lze připojistit včetně předčasného návratu	Lze připojistit včetně předčasného návratu	Uhradíme náklady na cestovní službu, které zaplatíte poskytovateli služby (např. za letenky, ubytování, výlety aj.) a které Vám po zrušení cesty nejsou v plné míře vráceny. Pojištění se vztahuje na zrušení cesty z těchto důvodů: onemocnění nebo úraz (i Vašich blízkých) a jiná závažná událost ve Vaší rodině. Všechny případy jsou definované v pojistných podmínkách.
<b>LÉČEBNÉ VÝLOHY V ZAHRANIČÍ</b>		✓	✓	✓	Uhradíme náklady na akutní zdravotní péči v zahraničí, tj. ambulantní ošetření, operaci, hospitalizaci, výdaje za léky i zdravotnický materiál, náklady na návrat zpět do ČR nebo dopravu a ubytování pro osobu blízkou v případě hospitalizace.
<b>ASISTENCE</b>		✓	✓	✓	Zorganizujeme ošetření v případě onemocnění nebo zranění v zahraničí, při delším pobytu v nemocnici jsme ve spojení se zdravotnickým zařízením a konzultujeme průběh léčby, organizujeme kontakt s Vaší rodinou. Zorganizujeme lékařský převoz v místě pobytu, zajistíme návrat do ČR. Asistujeme i v jiných případech nouze, třeba při ztrátě cestovních dokladů, zavazadel apod. Jsme Vám k dispozici nonstop.
<b>ODPOVĚDNOST (ZDRAVÍ, MAJETEK)</b>		✓	✓	✓	Pomůžeme v případech, kdy svým jednáním způsobíte škodu někomu jinému, ať už na zdraví nebo majetku. Nepostradatelné je pojištění odpovědnosti při lyžařských nebo cyklistických aktivitách, kdy je zvýšené riziko srážky s jinou osobou.
<b>TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU</b>			✓	✓	Uhradíme odškodnění za případné trvalé následky, které Vám zůstanou po léčbě úrazu, který jste utrpěli během pojištěné cesty.
<b>SMRT NÁSLEDKEM ÚRAZU</b>			✓	✓	V případě úmrtí v důsledku úrazu zaplatíme odškodnění pozůstalým.
<b>ZAVAZADLA</b>			✓	✓	Nahradíme ztrátu při krádeži, loupeži či poškození zavazadel, ale také uhradíme nezbytné náklady při jejich zpoždění při letecké přepravě (např. na zakoupení nezbytných osobních věcí nebo na pronájem náhradního sportovního vybavení).
<b>TECHNICKÁ ASISTENCE VOZIDLA</b>		Lze připojistit	Lze připojistit	Lze připojistit	Pojištění pro cesty po Evropě (kromě ČR) pro případ, kdy se Vaše auto stane neprovozuschopným.

V případě, že budete provozovat některý ze sportů, které my považujeme za rizikové, je možné připojistit toto zvýšené riziko. Některé sporty nelze pojistit (nepojistitelné sporty).

## LÉČEBNÉ VÝLOHY V ZAHRAŇÍ

### Co je pojištěné?

Pojistnou událostí je úraz nebo náhlé akutní onemocnění, ke kterému došlo v zahraničí v době trvání pojištění a které ohrožuje Vaše zdraví nebo život. Vztahuje se na nutné a neodkladné léčení stabilizující Váš zdravotní stav natolik, že jste schopni v cestě pokračovat nebo být převezeni zpět do České republiky. Nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění.

Uhradíme obvyklé a přiměřené náklady, vynaložené na:

- lékařské vyšetření, léčení nebo lékařsky neodkladnou operaci
- léky nebo jiné léčebné prostředky prokazatelně předepsané ošetřujícím lékařem
- lékařský převoz do nejbližšího vhodného (s ohledem na diagnózu) zařízení první lékařské pomoci a zpět na místo ubytování v zahraničí, nebo na jiné vhodné místo, schválené ošetřujícím lékařem; pokud není dostupné v zahraničí, převoz do ČR
- nezbytný léčebný pobyt v nemocnici se standardní péčí
- akutní zubní ošetření za účelem bezprostřední úlevy od bolesti
- nezbytné ošetření zubů v přímé souvislosti s pojistnou událostí způsobenou úrazem v zahraničí (není omezeno limitem pro ošetření zubů)
- vystavení lékařské dokumentace pro potřebu naší asistenční služby
- zdravotní kvalifikovaný nebo jiný vhodný doprovod s přihlédnutím ke

všem okolnostem, zejména Vašemu zdravotnímu stavu a závažnosti situace

- převoz pojištěného do místa bydliště, případně do nemocničního zařízení v ČR nejbližše bydlišti, po ukončení nezbytné hospitalizace nebo ošetření v zahraničí, pokud nejste v důsledku pojistné události schopni cestovat původně plánovaným dopravním prostředkem; pokud Vám po propuštění z nemocnice nedokážeme ihned zajistit převoz do ČR, uhradíme za Vás nezbytné náklady na Vaše ubytování do doby zajištění převozu
- převoz do ČR za účelem provedení nezbytné avšak odkladné operace nebo léčby, pokud je léčba součástí léčení úrazu nebo onemocnění vzniklého během cesty v zahraničí; v případě odmítnutí převozu do ČR můžeme uhradit náklady na provedení operace nebo léčby v zahraničí maximálně do výše nákladů na převoz do ČR (zbývající výši nákladů na operaci a další léčbu si hradí pojištěný sám)
- převoz tělesných pozůstatků do ČR v případě úmrtí v zahraničí, či náklady na jejich uložení nebo jejich zpopelnění v místě pojistné události a zaslání urny do místa bydliště pozůstalých
- činnost záchranných sborů za účelem poskytnutí lékařské pomoci a dopravy osoby v ohrožení zdraví či života (záchranná služba)
- pátrací činnost záchranných sborů směřující k nalezení osoby vystavené ohrožení života, jejíž poloha je neznámá (pátrací služba)

Pokud se v důsledku pojistné události nebudete moci vrátit do ČR v době platnosti pojištění a Váš převoz do ČR se prostřednictvím naší asistenční služby uskuteční bezprostředně poté, co to Váš zdravotní stav dovolí, prodlužuje se účinnost tohoto pojištění do okamžiku překročení hranice do ČR.

### Co není pojištěné?

Nezaplatíme Vám léčebné výlohy v případech, kdy se jedná o:

- cestu, kterou podnikáte za účelem léčby nebo pokračování v započaté léčbě
- cestu, kterou Vám lékař nedoporučil nebo zakázal
- akutní onemocnění, které bylo známo před počátkem pojištění
- úraz nebo jeho následky, ke kterému došlo před počátkem pojištění
- chronické onemocnění, kromě poskytnutí první pomoci (tj. stabilizace život ohrožujícího stavu)
- příznaky nemoci prokazatelně související se závislostí na alkoholu, jiných omamných, toxických nebo psychotropních látkách
- preventivní očkování, vitaminy (s výjimkou předepsaných ošetřujícím lékařem v souvislosti s akutním onemocněním), výživné a posilující preparáty, antikoncepci
- preventivní lékařské vyšetření, vydání lékařského osvědčení
- náklady na zubní ošetření nevyplývající z akutní bolesti nebo úrazu

- léčení, lékařský převoz nebo převoz do vlasti v souvislosti s duševními poruchami nebo chorobami včetně depresí, pokud nenastaly prokazatelně v důsledku úrazu v době pojištění, nebo pokud nešlo o první stanovení této diagnózy
- náklady spojené s umělým oplodněním a jakoukoli léčbou sterility
- jakékoliv komplikace v případě rizikového těhotenství (s výjimkou mimoděložního těhotenství)
- porod nebo komplikace spojené s normálním těhotenstvím po ukončení 28. týdne těhotenství
- léčení nakažlivých pohlavních nemocí a nemocí vyplývajících z nakažení virem HIV
- zjišťování těhotenství (s výjimkou zjištění těhotenství v souvislosti s pojistnou událostí), těhotenské prohlídky, záměrné přerušování těhotenství
- pobyt a léčení v lázních, sanatoriích, léčebnách, zotavovnách a podobných zařízeních za účelem podstoupení rehabilitačních, chiropraktických a fyzioterapeutických procedur či léčení
- léčení všeobecně vědecky neuznanými metodami a odstranění následků nebo komplikací takového léčení
- ošetření a léčbu prováděnou členem rodiny
- náklady na protézy a zdravotní pomůcky (např. brýle, kontaktní

čochy, ortopedické vložky, teploměry apod.), s výjimkou berlí, ortéz nebo podobných zdravotních pomůcek, které Vám předepíše ošetřující lékař v důsledku pojistné události

- případy, kdy dojde ke škodní události při provozování nepojistitelného sportu nebo rizikového sportu, aniž by toto připojištění bylo sjednáno

Dále Vám neuhradíme:

- úroky z prodlení z neuhrazených faktur za léčebné výlohy ze zahraničí
- náklady vzniklé poté, kdy odmítnete lékařskou péči, odmítnete nebo přerušíte doporučenou hospitalizaci
- náklady vzniklé poté, kdy jste odmítli převoz, který byl doporučený naší asistenční službou a schválený ošetřujícím lékařem, do jiného zdravotnického zařízení nebo do ČR

Od okamžiku, kdy odmítnete naši pomoc, nejsme povinni Vám uhradit další náklady na léčbu nebo přepravu a neodpovídáme za další průběh léčby.

Pojištění léčebných výloh v zahraničí neplatí na území státu, kde jste, nebo byste v souladu s místními právními předpisy měli být zařazeni do systému zdravotní péče.

Pokud jste občanem ČR a nacházíte se na území státu, kde jste účastníkem systému zdravotního pojištění, uhradíme za Vás pouze náklady, které nejsou z tohoto pojištění hrazeny, a my bychom je v souladu s pojistnými podmínkami hradili.

Výlohy na pokračování léčby v ČR (nebo v jiném místě po převozu do vlasti) nehradíme.

V situacích ohrožujících Vaše zdraví či život se může stát, že není možné předem ověřit Váš nárok na pojistné plnění. Pokud následně zjistíme, že na plnění nemáte nárok, máme vůči Vám právo na náhradu uhrazených nákladů nebo vyplacených částek.

Máme právo snížit či neposkytnout pojistné plnění, pokud Vy, či jiná oprávněná osoba nekontaktujete naši asistenční službu a neřídíte se jejími pokyny, zejména v těchto případech:

- lékařem doporučené zákroky, vyšetření a terapie před jejich provedením, zejména:
  - složitější diagnostické vyšetření za použití specializovaných přístrojů (kromě běžného rentgenového nebo sonografického vyšetření)
  - fyzioterapeutické nebo chiropraktické léčení, rehabilitační procedury a výkony
- lékařsky neodkladné operace
- hospitalizace
- úmrtí pojištěného
- vznik pojistné události v souvislosti s dopravní nehodou nebo trestným činem

## ASISTENCE

### Co je pojištěné?

Asistenční služba v zahraničí zahrnuje následující služby, které Vám poskytneme v případě nouze:

- podávání informací:
  - lékař asistenční služby Vám poskytne konzultaci Vašeho zdravotního stavu v zahraničí
  - průběžně se informujeme o Vašem zdravotním stavu a kontrolujeme způsob a průběh léčby, udržujeme spojení s lékaři, kteří Vám poskytují lékařskou péči
  - předáváme vzkazy Vámi určeným blízkým osobám, případně zprostředkováváme komunikaci mezi Vámi a zdravotnickým zařízením
- zajištění zdravotní péče v zahraničí:
  - doporučujeme a zprostředkujeme odpovídající zdravotní péči
  - zprostředkujeme a zajistíme hospitalizaci v odpovídajícím zdravotnickém zařízení
- zajištění dopravy:
  - zajistíme Vaši přepravu do ČR, pokud ji Váš zdravotní stav umožňuje a jestliže není možné na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře ze zdravotních důvodů použít původně plánovaný dopravní prostředek v daném termínu; o čase a způsobu převozu rozhodujeme my
  - v případě úmrtí pojištěného v zahraničí zabezpečíme přepravu tělesných pozůstatků pojištěného z místa uložení v zahraničí do ČR

nebo do země jeho posledního bydliště, nebo zabezpečíme uložení tělesných pozůstatků či jejich zpopelnění v místě úmrtí (v případě zpopelnění zajistíme dle přání pozůstalých převoz urny do vlasti)

- pokud během Vaší cesty budete z rozhodnutí ošetřujícího lékaře hospitalizováni, uhradíme přiměřené mimořádné náklady na přepravu, ubytování a stravování po dobu nezbytně nutnou Vaším společenstevním dětem, které kvůli nízkému věku nemohou pokračovat v cestě nebo odcestovat do ČR samy
- zprostředkování a zajištění úhrady nákladů za Vaši zdravotní péči v zahraničí:
  - za hospitalizaci v souladu s těmito pojistnými podmínkami
  - za ambulantní ošetření, pokud nás o to požádáte a pokud zdravotnické zařízení nevyžaduje platbu v hotovosti
  - za Vaše ubytování po propuštění ze zdravotnického zařízení, pokud díky hospitalizaci nebo ambulantnímu ošetření zmeškáte původně plánovaný dopravní prostředek k návratu z cesty, nejdéle však do doby, kdy budete mít možnost odcestovat jiným dopravním prostředkem do ČR
  - za Vaši přepravu zpět do ČR v souladu s těmito pojistnými podmínkami



- za Vaše telefonické hovory ze zahraničí, které uskutečníte s naší asistenční službou v souvislosti s pojistnou událostí (léčebné výlohy)
- úhrada nákladů za opatrovníka v zahraničí:
  - pokud ošetřující lékař potvrdí, že Vaše hospitalizace bude delší než 5 dní a Váš zdravotní stav neumožňuje přepravu do ČR, uhradíme přiměřené náklady na přepravu (návrat do ČR pokud nemůžete použít původně plánovaný dopravní prostředek, případně cestu do místa Vaší hospitalizace), ubytování (v místě Vaší hospitalizace) a stravování jednomu opatrovníkovi
  - za opatrovníka si zvolíte osobu, která s Vámi cestuje a zůstane s Vámi během léčení jako doprovod
  - pokud s Vámi necestuje osoba, již lze zvolit za opatrovníka, zvolíte si za opatrovníka jednu osobu, která za Vámi přicestuje z vlasti a zůstane s Vámi během léčení
- pomoc v případě ztráty nebo odcizení osobních nebo cestovních dokladů:
  - poskytneme Vám informace potřebné k vyřešení situace a minimalizaci ztrát
  - zprostředkujeme Vám dopravu na nejbližší zastupitelský úřad ČR a zpět; pokud je to nezbytné k získání náhradního dokladu, uhradíme Vám přiměřené cestovní výdaje

- zprostředkujeme Vám právní pomoc v zahraničí, pokud se ocitnete v nouzi v souvislosti s pojistnou událostí

### Co není pojištěné?

Nejsme povinni Vám poskytnout a uhradit:

- asistenční službu od okamžiku, kdy Váš převoz do ČR či jiný lékařský převoz je z lékařského hlediska možný a Vy jej přesto odmítáte
- převoz leteckou ambulancí, nejde-li o situaci, která takový převoz dle ošetřujícího lékaře nutně vyžaduje
- náklady na převoz zpět do vlasti mimo ČR, přesahující náklad na převoz do ČR

## ODPOVĚDNOST

### Co je pojištěné?

Z pojištění odpovědnosti za Vás uhradíme:

- skutečnou škodu na hmotné věci, kterou jste způsobili jejím poškozením nebo zničením
- újmu při ublížení na zdraví a při usmrcení
- následnou škodu (tedy jinou újmu na jmění, která přímo vyplývá z usmrcení, ublížení na zdraví nebo škody na věci – např. ztráta výtěžku a ušlý zisk)
- námi předem schválené náklady na právní zastoupení v jednání o náhradě škody nebo jiné újmy, kterou jste během své cesty způsobili

Škody a jiné újmy musí vzniknout z:

- běžné občanské činnosti
- provozování turistické (rekreační) činnosti
- provozování základní sportovní činnosti nebo i rizikové sportovní činnosti, za předpokladu, že bylo sjednáno pojištění rizikových druhů sportů
- používání malých plavidel
- vlastnictví zvířete (pouze psa nebo kočky), které s Vámi cestuje

### Co není pojištěné?

Pojištění odpovědnosti se nevztahuje na:

- čistou finanční škodu, tj. takovou, která přímo nesouvisí se škodou na majetku nebo újmu na zdraví či životě
- škody nebo újmy vyplývající z odpovědnosti Vámi převzaté smluvně nebo nad rámec stanovený právními předpisy
- škodu nebo jinou újmu přímo či nepřímo způsobenou:
  - na věci (např. telefon, fotoaparát), kterou jste si zapůjčili, vypůjčili, pronajali (tzn. výpůjčka, výprosa a nájem) nebo kterou užíváte neoprávněně
  - ztrátou věci
  - v jakékoliv souvislosti se softwarem, nakládáním s daty, elektronickou komunikací a internetovými službami
  - v jakékoliv souvislosti se zbraněmi, střelivem, pyrotechnikou, výbušninami, nebezpečnými látkami nebo nebezpečnými odpady

- na životním prostředí nebo spočívající v ekologické újmě
- přenesením nebo rozšířením jakékoliv nakažlivé choroby
- pokutami, penále či jinými platbami, které mají represivní nebo preventivní charakter
- vlastnictvím, držením, provozem, užíváním nebo opravami a údržbou jakýchkoliv vozidel (s výjimkou vozidel poháněných lidskou silou, např. jízdní kolo, koloběžka), plavidel, letadel, létajících zařízení (včetně dronů, padáků, sportovních draků, jejich příslušenství a součástí)
- zvířaty, za něž jste odpovědní, kromě psa a kočky
- povinnost k náhradě újmy vzniklé:
  - při plnění úkolů v pracovněprávním nebo obdobném vztahu (např. služebním) nebo v přímé souvislosti s ním
  - při výkonu výdělečné činnosti nebo v přímé souvislosti s ní
- škody a jiné újmy způsobené Vámi:
  - Vaší manželce nebo manželovi, registrovanému partnerovi nebo partnerce, sourozencům, příbuzným v řadě přímé, jiným osobám blízkým a Vaším spolecestujícím
  - podnikatelskému subjektu, ve kterém máte Vy nebo osoby uvedené výše, majetkovou účet

## ZAVAZADLA

### Co je pojištěné?

Nahradíme Vám škodu, která vznikne na Vašich zavazadlech způsobenou:

- krádeží věci vloupáním do ubytovacího zařízení, ve kterém jste ubytováni (hotel, penzion, apartmán, bungalov, obytný přívěs, obytná loď)
- krádeží věci vloupáním do prostoru určeného k uložení pojištěných věcí (úschovna zavazadel, lyžárna, kolárna apod.)
- krádeží věci vloupáním do motorového vozidla nebo uzamčeného střešního boxu
- odcizením osobních věcí loupeží
- v důsledku dopravní nehody, jejímž jste přímým účastníkem
- v souvislosti s Vaším zraněním, které si vyžádalo okamžitě lékařské ošetření
- živelní událostí, tj. požárem, výbuchem, úderem blesku, vichřicí, krupobitím, povodní, záplavou nebo zemětřesením
- poškozením či ztrátou během přepravy, pokud byly řádně odbavené a převzaté přepravcem

Dále Vám uhradíme náklady na nákup nezbytně potřebných věcí při zpoždění řádně odbavených zavazadel, pokud se jejich předání leteckým přepravcem v cílové destinaci zpozdí o více než 6 hodin po Vašem příletu do zahraničí.

Uhradíme Vám rovněž náklady na pronájem náhradního sportovního vybavení, pokud:

- se předání řádně odbaveného zavazadla se sportovním vybavením leteckým přepravcem v cílové destinaci zpozdí o více než 6 hodin po Vašem příletu do zahraničí
- dojde ke zničení, poškození nebo ztrátě sportovního vybavení během doby, kdy bylo předáno leteckému dopravci

Při odcizení nebo zničení pojištěných věcí Vám uhradíme škodu v časových cenách. Při poškození věcí uhradíme přiměřené výlohy na jejich opravu, maximálně však do výše jejich časové ceny.

Náklady a škody uhradíme do výše limitů uvedených v pojistné smlouvě nebo v těchto pojistných podmínkách.

### Co není pojištěné?

Neuhradíme Vám škodu způsobenou:

- krádeží z motorového vozidla, které nebylo řádně uzamčené, nemělo uzavřená všechna okna nebo pokud byla odcizená věc v autě z vnějšku viditelná
- krádeží ze stanu nebo obdobného zařízení, které má nepevné stěny nebo strop z plachtoviny
- krádeží z nákladního prostoru vozidla a ze všech typů nákladních přívěsů a nosičů
- odcizením věci ponechané na veřejnosti bez dohledu
- kapesní krádeží
- krádeží z automatické úschovné skříňky

Pojištění se nevztahuje na:

- peníze, ceniny, cenné papíry a směnky, vkladní a šekové knížky, platební nebo jiné karty umožňující bezhotovostní platbu
- osobní doklady všeho druhu, jízdenky, letenky apod., drahé kovy a kameny a předměty vyrobené z nich, šperky, perly
- motorová vozidla a jejich příslušenství, veškeré typy přívěsů včetně obytných, motorová plavidla a motorové vodní prostředky, veškeré motorové a nemotorové letecké prostředky a letadla všeho druhu, padáky, sportovní draky včetně všech příslušenství
- písemnosti, plány, jiné dokumentace, záznamy na zvukových, obrazových a datových nosičích
- díla umělecká, zvláštní kulturní a historické hodnoty, sbírky a věci sběratelského zájmu
- potraviny, kuřivo, kuřácké potřeby a alkohol
- veškerá elektronická a optická zařízení (fotoaparát, kamera, mobilní telefon, notebook apod.), odcizená z motorového vozidla, obytného přívěsu či plavidla, pokud k němu nedošlo v důsledku dopravní nehody s následným lékařským ošetřením
- ztrátu věcí během přepravy, které letecká společnost nepovoluje přepravovat (např. elektronika obsahující lithium apod.)

Při zpoždění zavazadel neuhradíme:

- zpoždění zavazadel při příletu do ČR
- zpoždění zavazadla, které nebylo na letišti řádně odbaveno
- finanční ztrátu, která Vám zpožděním zavazadel vznikla

## NÁSLEDKY ÚRAZU

Toto pojištění se sjednává jako obnosové pojištění pro případ, kdy v době trvání pojištění během cesty utrpíte úraz a ten zapříčiní trvalé nebo smrtelné následky.

### Co je pojištěné?

Pojistnou událostí je úraz, který utrpíte v době trvání pojištění během cesty na území, pro které máte pojištění uzavřeno, a který má za následek trvalé následky nebo smrt.

Za úraz považujeme i:

- nemoc vzniklou prokazatelně a výlučně následkem úrazu
- místní hnisání po vniknutí choroboplodných zárodků do otevřené rány způsobené úrazem
- nákazu tetanem nebo vzteklinou při úrazu

## TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU

Když během cesty utrpíte úraz, který zanechá trvalé následky na Vašem organismu, vyplatíme Vám procento z pojistné částky odpovídající rozsahu trvalého následku podle Oceňovací

tabulky pro trvalé následky úrazu (dále jen „tabulka“). Do této tabulky máte u nás možnost nahlédnout. Najdete ji na našich internetových stránkách [www.allianz.cz/pro-klienty/dokumenty-a-formulare](http://www.allianz.cz/pro-klienty/dokumenty-a-formulare) (sekce Cestování).

Rozsah trvalých následků úrazu posoudíme po jeho ustálení. V prvním roce po úrazu poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že lze z lékařského hlediska jednoznačně stanovit konečný rozsah trvalých následků úrazu. Pokud se následky neustálí do 3 let po úrazu, vyplatíme Vám částku odpovídající procentu poškození na konci této lhůty. Týkájí-li se trvalé následky úrazu části těla nebo orgánu, který byl poškozen již před úrazem, snížíme plnění za trvalé následky o tolik procent, kolika procentům odpovídala podle tabulky předcházející poškození. Pokud trvalý následek úrazu v tabulce není uveden, stanovíme jeho rozsah podle trvalého následku úrazu, který je v tabulce uveden a svou povahou a závažností je mu objektivně nejvíc podobný.

### SMRT NÁSLEDKEM ÚRAZU

Pokud se stane, že pojištěný zemře následkem úrazu do 1 roku ode dne, kdy se mu úraz přihodil, poskytneme jeho dědicům jednorázovou částkou ve výši sjednaného limitu plnění.

### Co není pojištěné?

Za úraz nepovažujeme:

- nemoc, která se zhoršila nebo projevila v důsledku úrazu (např. nádorové onemocnění), včetně duševní choroby nebo změny psychického stavu, i kdyby měla s úrazem příčinnou souvislost
- poškození patologicky změněných kostí, svalů, šlach, vazů nebo pouzder kloubů
- výhřez meziobratlové ploténky a jiné onemocnění páteře, pokud nemá za následek poškození míchy či zlomeninu obratle

Pojistné plnění Vám nemusíme poskytnout, pokud:

- věrohodným způsobem neprokážete, že k úrazu došlo během pojištěné cesty
- nerespektujete rad a doporučení lékaře

Pojistné plnění Vám můžeme odmítnout nebo snížit v případech daných občanským zákoníkem nebo pojistnou smlouvou.

### STORNOVACÍ POPLATKY

#### Co je pojištěné?

Pojištěné jsou nevratné náklady, které Vám vznikly vyúčtováním stornovacích poplatků poskytovatelem cestovní služby z důvodu zrušení cesty (v souladu s obchodními podmínkami

poskytovatele cestovní služby) nebo odkladem plánovaného počátku cesty (pokud jsou náklady s tím vzniklé nižší než při stornování služby) v důsledku níže specifikované pojistné události.

Pojistnou částkou je celková částka uhrazená za cestovní služby pro všechny pojištěné osoby uvedené v pojistné smlouvě.

Za pojistnou událost považujeme prokazatelné zrušení nebo odklad plánovaného počátku cesty v důsledku dále specifikované události, která nastala v průběhu pojištění stornovacích poplatků. Jde o tyto události:

- akutní onemocnění či úraz pojištěného, které podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře vyžadují hospitalizaci nebo upoutání na lůžko či neumožňují absolvovat cestu v plánovaném termínu (např. zlomenina končetiny apod.)
- akutní onemocnění či úraz osoby blízké pojištěnému, vyžadující péči pojištěného
- akutní onemocnění či úraz spolucestujícího, které podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře vyžadují hospitalizaci nebo upoutání na lůžko či neumožňují absolvovat cestu v plánovaném termínu (např. zlomenina končetiny apod.), pokud by pojištěný musel cestovat sám
- úmrtí pojištěného či osoby jemu blízké
- úmrtí spolucestujícího či osoby jemu blízké, pokud by pojištěný musel cestovat sám

- živelní událost v místě bydliště pojištěného, pokud prokáže, že je v době cesty nezbytně nutná jeho přítomnost při odstranění následku události
- škoda na majetku pojištěného způsobená krádeží vloupáním v místě jeho bydliště během 48 hod. před plánovaným počátkem cesty, pokud prokáže, že je v době cesty nezbytně nutná jeho přítomnost (událost musí být oznámena policii ČR)
- závažný násilný trestný čin proti pojištěnému nebo osobě jemu blízké, pokud měl za následek závažnou psychickou újmu
- obdržení nečekané výpovědi ze strany zaměstnavatele z důvodu organizačních změn
- zmeškání odjezdu dopravního prostředku z ČR do zahraničí z důvodu:
  - dopravní nehody vozidla či vlaku, jímž pojištěný cestoval na místo určené k odjezdu
  - živelní událostí, která poškodila vozidlo či vlak, nebo nastala na trase dopravy k místu odjezdu a znemožnila tak pokračovat v cestě

#### Co není pojištěné?

Stornovací poplatky Vám nezaplatíme v případě zrušení cesty z důvodu:

- chronického onemocnění
- akutního onemocnění či úrazu, které již existovalo v době sjednání pojištění včetně komplikací s ním spojených

- komplikací v těhotenství včetně jejich důsledků (nevolnost, obava z cesty, zhoršení kondice apod.), s výjimkou jednoznačného ohrožení života matky nebo dítěte do 28. týdne těhotenství
- těhotenství nebo úmyslného přerušování těhotenství, asistované reprodukce a jejich komplikací
- provedení plánovaných operačních zákroků a vyšetření
- provedení kosmetických výkonů a jejich komplikací
- léčení onemocnění diagnostikovaných na základě vyšetření podstoupeného před sjednáním pojištění

Podmínkou poskytnutí pojistného plnění je zrušení cesty u poskytovatele cestovní služby nejpozději před plánovaným počátkem cesty, pokud tomu prokazatelně nebrání vážné důvody.

### POJIŠTĚNÍ PŘEDČASNÉHO NÁVRATU Z CESTY

Pokud pojištění stornovacích poplatků sjednáváte k některému z balíčků cestovního pojištění, zahrnuje rovněž pojištění předčasného návratu z cesty.

#### Co je pojištěné?

Uhradíme Vám zvýšené náklady na předčasný návrat z pobytu v zahraničí v situaci, kdy nepoužijete původně plánovaný dopravní prostředek z těchto důvodů:

- úmrtí osoby blízké

- akutní závažné onemocnění nebo úraz osoby blízké s nezbytnou hospitalizací
- rozsáhlá škoda na Vašem majetku způsobená živelní událostí nebo trestným činem, kdy je Vaše přítomnost nezbytná

Uhradíme Vám přiměřené cestovní výdaje do místa bydliště v ČR, maximálně však do výše pojistné částky pro pojištění stornovacích poplatků.

#### Co není pojištěné?

Náklady za předčasný návrat z cesty Vám neuhradíme pokud:

- je sjednáno samostatné pojištění stornovacích poplatků
- původně plánovaný návrat do ČR je do 24 hodin od zjištění události

### TECHNICKÁ ASISTENCE K VOZIDLU

#### Co je pojištěné?

Pojistnou událostí je náhlá neprovoznost vozidla nebo odcizení vozidla při cestování v Evropě (mimo ČR).

Když vozidlo zůstane neprovoznost, prostřednictvím našeho smluvního partnera Vám zařídíme a zaplatíme:

- opravu vozidla na místě události, tedy příjezd a odjezd asistenčního vozidla a opravu vozidla trvající nejdéle jednu hodinu, která povede k jeho zprovoznění

- pokud nebudeme schopni vozidlo zprovoznit, náklady na odtah vozidla do nejbližšího námi určeného servisu, včetně nákladů na manipulaci s vozidlem při jeho vyprošťování, nakládání nebo vykládání
- náklady na odvoz řidiče a posádky vozidla vlakem, autobusem nebo taxíkem z místa události do jakéhokoli společného místa až do vzdálenosti 25 km

V případě odtahu neprovoznostního vozidla nebo odcizení vozidla máte nárok na zařízení a zaplacení:

- náhradní dopravy vlakem (1. třídou), autobusem, nebo pokud je vzdálenost větší než 750 km, tak letadlem (ekonomickou třídou) do cílového místa pobytu nebo do místa bydliště v ČR
- pronajmutí náhradního osobního automobilu v případě:
  - že oprava určená naším smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyžádání asistenční služby
  - odcizení vozidla, doloženého oznámením místně příslušné policii, a to maximálně na dobu 5 dnů při sjednané délce cestovního pojištění do 10 dnů nebo na dobu maximálně 10 dnů při sjednané délce cestovního pojištění 11 až 21 dnů (k delším pobytům toto pojištění nenabízíme); o volbě a způsobu zajištění dostupnosti náhradního automobilu rozhoduje náš smluvní partner, přičemž volí v kategorii Economy (např. Fabia, VW Polo apod.)

- nákladů na přistavení náhradního vozidla a jeho následného vyzvednutí a odvozu zpět do půjčovny až do vzdálenosti 50 km od místa jeho vyzvednutí

Při zapůjčení automobilu musíte vždy přistoupit na standardní smluvní podmínky pronajímatele vozidla (včetně požadované kauce). Společně s naším smluvním partnerem jsme oprávněni po Vás požadovat případnou úhradu nákladů, které by vznikly v souvislosti s jejich nedodržením.

V případě, že během 3 pracovních dnů od nahlášení závady na vozidle asistenční centrále našeho smluvního partnera nebude možné vozidlo zprovoznit (servis potvrdí, že vozidlo není možné uvést do provozu), zařídí a zaplatí náš smluvní partner na Vaši žádost odtah vozidla do Vámi určeného místa v České republice. Převoz vozidla, který by nebyl zajištěn naším smluvním partnerem, nebude hrazen. Vzdálenosti vždy počítá náš smluvní partner, a to po běžných cestách (tedy nikoli vzdušnou čarou).

#### Co není pojištěné?

Pojištění se nevztahuje na:

- náklady zaplacené bez předchozího souhlasu našeho smluvního partnera, s výjimkou případů, kdy prokážete, že jste se z důvodů hodných zřetele nemohli spojit s asistenční centrálou našeho smluvního partnera nebo

pokud náš smluvní partner nebyl schopen z důvodů mimořádných okolností asistenční službu poskytnout

- náklady, které vynaložily složky integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem
- náklady vyplývající ze škod, které vznikly:
  - v důsledku povstání, násilných nepokojů, stávek, teroristického jednání, válečných událostí, zásahu úřední nebo státní moci, zemětřesení nebo jaderné energie
  - následkem požití alkoholu nebo návykových látek účastí vozidla na závodech, přehlídkách a soutěžích
  - v důsledku sázky či účasti oprávněných osob na trestném činu
  - v důsledku dopravní nehody úmyslně zaviněné řidičem vozidla či v důsledku jeho sebevraždy či pokusu o sebevraždu
- celní, tranzitní poplatky a daně, náklady na pohonné hmoty a parkovné
- náklady na pohonné hmoty, čištění a další náklady v souvislosti s pronajmutím náhradního osobního automobilu
- náklady spojené se škodami následnými
- náklady spojené s přepravou nákladu
- případy, kdy k poruše nebo nehodě došlo následkem zjevného zanedbání údržby vozidla nebo závady, která nebyla odstraněna, ačkoli jste byli na nutnost jejího

odstranění ze strany smluvního partnera nebo jím pověřenou osobou v souvislosti dřívějšího asistenčního zásahu upozornění

- náklady spojené s poskytnutím asistenčního zásahu k vozidlu:
  - jehož technická způsobilost k provozu nebyla schválena
  - jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán
  - které pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo bezprostředně před škodnou událostí technicky způsobilé k provozu
- osoby přepravované ve vozidle za úplatu

V případě, že některá ze služeb Vám byla poskytnuta v době, kdy Váš nárok na využití asistenční služby neexistoval, je Vaší povinností nahradit nám náklady, které byly námi vynaloženy na poskytnutí asistenční služby.

Pojmy použitými v technické asistenci k vozidlu rozumíme následující (ostatní použité pojmy najdete v kapitole Slovníček pojmů).

### Vozidlo

Silniční motorové nebo přípojné vozidlo o celkové hmotnosti do 3,5 tuny s platným českým osvědčením o registraci vozidla s českou registrační značkou, uvedenou v pojistné smlouvě.

### Neprovozeroschopné vozidlo

Vozidlo nepojízdné, nebo které by pro své závady ohrožovalo bezpečnost provozu na pozemních komunikacích z důvodu:

- poruchy
- následku chyby řidiče
- havárie, živelní události, vandalismu
- jeho poškození zvířetem
- odcizení jeho části

### Porucha

Neočekávaná mechanická, elektrická či elektronická závada, která způsobí neprovozeroschopnost vozidla včetně:

- vybité nebo zamrzlé baterie
- vady vnějšího osvětlení vozidla
- vady stěrače pokud prší nebo sněží
- vady bezpečnostního pásu
- vady zabezpečovacího systému či alarmu, pokud brání ve vstupu do vozidla nebo je kvůli ní vozidlo nepojízdné

### Chyba řidiče

Nedodržení výrobcem vozidla stanovených pokynů k jeho obsluze a údržbě nebo jiné okolnosti mající za následek:

- nedostatek, záměnu nebo zamrznutí paliva nebo jiných provozních kapalin
- vybití autobaterie
- poškození pneumatik
- ztrátu, odcizení či zabouchnutí klíčů ve vozidle nebo jejich zalomení v zámku vozidla

### Živelní událost

Poškození nebo zničení vozidla nahodilým náhlým působením přírodních fyzikálních sil, jako je vichřice, krupobití, úder blesku, zemětřesení, sesuv půdy, zřícení skal nebo zemin, sesuv nebo zřícení lavin, povodeň, záplava, dále požárem, výbuchem, pádem sněhu, ledu, stromu, větve, stožáru, sloupu telefonního nebo elektrického vedení nebo veřejného osvětlení.

### Havárie

Poškození nebo zničení vozidla v důsledku nahodilého náhlého působení vnějších mechanických sil (např. střed, náraz, pád).

### Oprávněné osoby

Řidič a osoby přepravované ve vozidle (posádka).

# 2.2 JAKÉ JSOU OBECNÉ VÝLUKY POJIŠTĚNÍ

**V předchozí kapitole jsme popsali, co je a co není pojištěné v rámci produktu MojeCesta. Kromě toho existují situace, kdy platí obecné výluky. To znamená, když se stane některá z následujících událostí, škodu Vám nemůžeme zaplatit nebo nemůžeme poskytnout asistenční zásah.**

## MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI NEPOJIŠTĚNÉ POJISTNOU SMLOUVOU

Pojistné plnění nevyplatíme nebo neposkytneme asistenční zásah, pokud byla škodná událost způsobená:

- stávkou, válečnými událostmi, vzpourou, povstáním nebo jinými hromadnými násilnými nepokoji
- teroristickými akty (tj. násilným jednáním motivovaným politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky); to neplatí pro pojištění léčebných výloh
- zásahem státní moci nebo veřejné správy
- působením jaderné energie
- chemickou nebo biologickou kontaminací
- pandemií

## ŠKODY A JINÉ ÚJMY NEPOJIŠTĚNÉ POJISTNOU SMLOUVOU

Z pojištění Vám nevznikne nárok na náhradu škody a újmy a my nejsme povinni Vám poskytnout asistenční službu, v případě škodných událostí, které:

- byly způsobené úmyslně Vámi, osobou blízkou nebo osobou žijící s Vámi ve společné domácnosti, oprávněnou osobou nebo jinou osobou, jednajícím z Vašeho podnětu
- nastaly v souvislosti s požitím alkoholu nebo aplikací jiných omamných, toxických či psychotropních látek; v případě pojištění úrazu postupujeme dle OZ
- nastaly v souvislosti s psychickou nemocí nebo poruchou včetně deprese

- nastaly v souvislosti se sebevražedným pokusem, sebevraždou nebo úmyslným sebepoškozením pojištěného
- nastaly v souvislosti s nedodržením bezpečnostních nařízení nebo právních předpisů platných na daném území při dané činnosti
- nastaly v souvislosti s jakoukoliv činností v dané zemi nezákonnou
- nastaly z ročního pojištění s opakovanými výjezdy čtyřicátý šestý den a následující dny nepřetržitého pobytu v zahraničí

Nevznikne Vám nárok na náhradu škody a újmy, pokud jde o událost, jejíž vznik bylo možné důvodně předpokládat nebo o níž bylo již před počátkem pojištění známo, že nastane.

Pojištění se dále nevztahuje na ty případy, kdy škoda nastala v souvislosti s:

- provozováním profesionálního sportu
- provozováním organizovaného sportu, není-li v pojistné smlouvě sjednáno pojištění rizikových sportů
- provozováním rizikového sportu, není-li v pojistné smlouvě sjednáno pojištění rizikových sportů
- provozováním nepojistitelného (extrémního) sportu
- provozováním jakéhokoliv dopravního, sportovního či jiného prostředku, pro které nemáte příslušné oprávnění nebo je používáte bez vědomí či proti vůli jejich vlastníka

- vykonáváním činnosti pyrotechnické, jeskyňářské, krotitelské, kaskadérské, artistické, záchranářské či v hlubinných dolech, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak
- podniknutím výpravy do řídky osídlených oblastí či do prostředí extrémních společensko-politických nebo klimatických podmínek (např. polární výpravy, průzkum jeskyní, cesty do rozsáhlých neobydlených oblastí) nebo účasti na výpravách do pralesa a pouště bez průvodce
- cestou do oblasti, kterou státní nebo jiný veřejný orgán označil jako válečnou nebo životu a zdraví nebezpečnou zónu a bylo nedoporučeno do dané oblasti cestovat

Dále nejsme povinni Vám nahradit škody nebo újmy, pokud porušíte povinnosti, které Vám ukládají pojistné podmínky.

## 2.3 JAKÉ JSOU POVINNOSTI

**V této kapitole Vás informujeme o Vašich a našich povinnostech při sjednání pojištění a v průběhu jeho trvání.**

### VAŠE POVINNOSTI (JAKO POJISTNÍKA) A POVINNOSTI POJIŠTĚNÝCH OSOB

**Při sjednání pojištění musíte:**

- poskytnout nám pravdivé a úplné informace nutné pro sjednání pojištění
- seznámit se s pojistnou smlouvou a se všemi dokumenty, které Vám předložíme
- uhradit pojistné včas a v plné výši (uzavření smlouvy)

**V průběhu pojištění musíte**

**Vy a pojištěné osoby:**

- nás co nejdříve informovat o jakékoliv změně, která nastala ve skutečnostech, které jste nám sdělili při sjednání pojistné smlouvy

- dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména:
  - dodržovat předepsaná bezpečnostní opatření dané země včetně používání funkčních ochranných pomůcek (přilba při jízdě na kole, lyžích a snowboardu, přilba a plovací vesta při vodních sportech apod.)
  - dodržovat obecně závazné předpisy a zákazy či omezení v daném místě (zákazové značení v horských a jiných oblastech, varování horské a jiných záchranářských služeb apod.)
  - učinit účinná opatření k odvrácení hrozícího vzniku pojistné události nebo ke zmírnění jejích následků
  - dbát o své zdraví, např. dodržovat rady ošetřujícího lékaře, absolvovat očkování předepsané do navštívené destinace

**Při vzniku škody musíte Vy jako pojištěný či jiná oprávněná osoba:**

- bez zbytečného odkladu nám oznámit, že k ní došlo
- podat nám pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a poskytnout nám potřebnou součinnost

- předat nám veškeré informace, dokumenty a doklady vedoucí k prokázání vzniku a rozsahu pojistné události
- na naši žádost předložit další dokumenty a doklady nezbytné k šetření pojistné události a na vlastní náklad zajistit jejich úřední překlad do českého jazyka
- informovat nás o obdobném pojištění, které máte sjednáno u jiného pojistitele, o jeho rozsahu, názvu pojistitele a číslu smlouvy
- zakročit způsobem přiměřeným okolnostem k odvrácení hrozící škody nebo jiné újmy
- na naši žádost zprostit lékaře nebo jinou osobu mlčenlivosti o Vašem zdravotním stavu a skutečnostech souvisejících s pojistnou událostí
- na naši žádost předložit výpis z Vašeho Osobního účtu pojištěnce od Vaší zdravotní pojišťovny
- zabezpečit, aby právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo, které Vám vzniklo vůči třetí osobě, přešlo na nás
- podrobit se lékařské prohlídce u námi určeného lékaře, abychom mohli ověřit skutečnosti důležité pro zjištění naší povinnosti plnit
- v případě, že jsme Vám poskytli pojistné plnění, na které nemáte podle pojistné smlouvy nárok, vyplacenou nebo za Vás uhrazenou částku vrátit v plné výši, a to i po zániku pojištění
- na naši žádost prokázat datum posledního pobytu v ČR nebo překročení hranice z ČR (např.

letenkou, jízdním dokladem, potvrzením od zaměstnavatele nebo školy, návštěvou úřadu či lékaře apod.)

- v případě, že škodní událost vznikla v souvislosti s trestným činem, přestupkem nebo dopravní nehodou, oznámit její vznik policii v místě události a vyžádat si policejní protokol
- v případě škody na osobních věcech a zavazadlech nejprve uplatnit nárok na náhradu škody u veřejného subjektu (např. dopravce, provozovatele ubytovacího zařízení), u kterého ke škodě došlo a předat nám doklad o uplatnění nároku včetně vyčíslení náhrady subjektem poskytnuté

**Při vzniku škody úrazem nebo náhlým onemocněním také musíte:**

- okamžitě vyhledat lékařské ošetření a řídit se pokyny ošetřujícího lékaře
- neprodleně kontaktovat naši asistenční službu a řídit se jejími pokyny, zejména v těchto případech:
  - hospitalizace v zahraničí, a to neprodleně po přijetí do nemocnice (pokud to zdravotní stav dovolí)
  - před nelékařským převozem do zdravotnického zařízení a zpět do místa ubytování (taxi)
  - před provedením diagnostického vyšetření ke zjištění Vašeho zdravotního stavu za použití specializovaných přístrojů (vyjma běžného rentgenového a sonografického vyšetření, nebo vyšetření krve)

- plánovaného fyzioterapeutického nebo chiropraktického léčení, rehabilitačních procedur a výkonů, které Vám předepsal ošetřující lékař
- před provedením operace, pokud to zdravotní stav umožňuje
- před převozem do jiného zdravotnického zařízení nebo převozem zpět do vlasti
- úmrtí pojištěného

#### V případě, že způsobíte škodu nebo jinou újmu jiné osobě, musíte dále:

- bez zbytečného odkladu informovat naši asistenční službu a sdělit okolnosti vzniku škodní události a řídit se jejími pokyny, zejména v případě:
  - že je po Vás požadováno vypořádání nebo uznání jakéhokoliv nároku poškozeného
  - jakéhokoliv použití právních služeb
- uvést jména a adresy poškozených a případných svědků a předložit jejich písemná prohlášení
- vyjádřit se písemně ke své odpovědnosti za vzniklou škodu a k výši požadované náhrady
- zajistit a předložit nám policejní protokol
- zajistit pro nás další relevantní doklady svědčící o vzniku a rozsahu škody nebo jiné újmy
- účastnit se soudních jednání a jiných řízení, budeme-li to vyžadovat, a informovat nás o průběhu a výsledcích řízení
- bez našeho písemného souhlasu neuznávat a neuspokojovat

uplatňované nároky na náhradu újmy, neuzavírat dohodu o narovnání ani soudní smír

#### V případě stornování cestovní služby také musíte:

- zrušit cestovní službu ihned, jakmile se dozvíte, že ji z důvodu škodní události nebudete moci čerpat, nejpozději však před plánovaným počátkem cesty
- kontaktovat nás, pokud chcete v důsledku pojistné události počátek plánované cesty posunout, a řídit se našimi pokyny

#### DŮSLEDKY PORUŠENÍ POVINNOSTÍ

Dojde-li k porušení výše uvedených nebo zákonných povinností můžeme snížit nebo odmítnout pojistné plnění, nebo nám vznikne právo na vrácení již vyplaceného pojistného plnění. Porušení povinnosti může být i důvodem pro předčasné ukončení pojištění.

#### NAŠE POVINNOSTI

##### Máme povinnost:

- pravdivě a úplně odpovědět na všechny Vaše dotazy před uzavřením smlouvy, při sjednávání, v průběhu pojištění i při vyřizování případné škody
- po Vašem oznámení škodní události neprodleně zahájit šetření nutné ke

zjištění existence a rozsahu naší povinnosti poskytnout Vám pojistné plnění

- po skončení šetření škodní události Vás informovat o jeho výsledku
- uvést důvody, proč jsme šetření škodní události ještě neukončili, pokud nebudeme schopni do tří měsíců od nahlášení škodní události Vám sdělit výsledek

- v případě uznaného nároku do 15 dní od ukončení šetření škodní události Vám zaslat pojistné plnění v českých korunách; pro přepočítání cizí měny použijeme kurzu oficiálně vyhlášeného Českou národní bankou ke dni vzniku pojistné události
- oznámit Vám důvody případného zamítnutí nároku





# 2.4 STALA SE MI ŠKODA. CO MÁM DĚLAT DÁL?

**V této kapitole Vás informujeme, jak se při škodě zachovat, abychom se o Vás mohli postarat co nejrychleji. Pokud škodu nahlásíte dle našich pokynů, budeme schopni pracovat co nejrychleji a pro Vás co nejpohodlněji.**

## POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH V ZAHRANIČÍ

Při škodě hrazené z pojištění léčebných výloh:

- v jakékoliv život ohrožující situaci kontaktujte místní záchrannou službu, potom naši asistenční službu
- asistenční službu neprodleně volejte také (pokud to Váš zdravotní stav dovoluje):
  - v případě potřeby hospitalizace nebo lékařského převozu
  - při dopravní nehodě
  - při úmrtí spolucestujících
  - před provedením operace v zahraničí
  - před provedením diagnostického vyšetření za použití speciálních

přístrojů (např. magnetická resonance, CT)

- asistenční službě sdělte Vaše jméno a příjmení, datum narození, číslo pojistky, délku cestovního pojištění, kde jste, co se stalo, jaké máte zdravotní potíže, telefonní číslo, na které se Vám může dovolat, kontakt na zdravotnické zařízení
- v případě, že ošetření uhradíte v hotovosti nebo od zdravotnického zařízení obdržíte faktury k proplacení, zašlete na naši asistenční službu:
  - vyplněný formulář Oznámení pojistné události

- lékařskou zprávu s diagnózou nebo kopii lékařského receptu
- doklady, účty a faktury za léčení a léky

## POJIŠTĚNÍ ZAVAZADEL

U škod týkajících se zavazadel:

- pokud dojde ke krádeži zavazadel, kontaktujte ihned po zjištění místní policii a vyžádejte si protokol
- dojde-li ke krádeži z hotelového pokoje nebo vozidla na hlídaném parkovišti, vyžádejte si potvrzení od provozovatele o náhradě vzniklé škody
- pořídte fotodokumentaci prokazující překonání překážky, případně výši škody
- pokud dojde k jejich poškození, pořídte fotodokumentaci nebo videozáznam poškozených věcí
- dojde-li ke ztrátě cestovních dokladů, kontaktujte asistenční službu
- v případě zpoždění zavazadla si v místě zpoždění vyžádejte doklad od letecké společnosti
- uschovejte doklady k nezbytně potřebným věcem, které si náhradou za zpožděné věci zakoupíte
- v případě pronájmu sportovního vybavení uschovejte smlouvu o pronájmu sportovního vybavení a doklad o jeho zaplacení

## POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI

U pojištění léčebných výloh v zahraničí:

- pokud způsobíte škodu na věci nebo újmu na zdraví či životě jiného, nebo jste z toho obviněni, volejte asistenční službu, popište situaci a řiďte se jejími radami
- zapište si jména a adresy poškozených a případných svědků a vyžádejte si jejich písemné prohlášení
- zavolejte místní policii a vyžádejte si od ní protokol
- pořídte fotografie, videozáznam nebo alespoň nákres s popisem, které zdokumentují rozsah škody nebo jiné újmy i její příčinu
- zejména pokud jde o újmu na zdraví nebo životě, či o vysokou majetkovou škodu, buďte velmi obezřetní
- nepodepisujte nic, čemu nerozumíte nebo s čím nesouhlasíte, pokud jste k tomu např. policií nuceni, uveďte k podpisu informaci, že textu nerozumíte, nebo svůj nesouhlas alespoň v češtině
- neuznávejte vinu a neplaťte náhradu škody bez souhlasu asistenční služby
- pokud si sami kvůli zdravotnímu stavu nemůžete výše uvedené důkazy zajistit, požádejte o to někoho, komu důvěřujete
- pokud proti Vám uplatní poškozený nárok na náhradu škody, co nejdříve nám to oznamte

- poškozený nemá právo uplatňovat nárok na pojistné plnění vůči nám
- při řízení o náhradě újmy postupujte podle našich pokynů a bez našeho písemného souhlasu neuznávejte a neuspokojte uplatňované nároky na náhradu újmy, neuzavírejte dohodu o narovnání ani soudní smír

### POJIŠTĚNÍ STORNOVACÍCH POPLATKŮ

V případě pojištění stornovacích poplatků:

- jakmile zjistíte situaci, která Vám nedovolí v plánovaném termínu cestovat, domluvte se s poskytovatelem cestovní služby na jejím zrušení, případně posunutí termínu plánovaného počátku cesty, pokud je to ekonomicky výhodnější
- zajistěte si potřebné dokumenty k prokázání pojistné události, zejména lékařskou zprávu, úmrtní list, výpověď od zaměstnavatele apod.

### POJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ ASISTENCE K VOZIDLU

U pojištění technické asistence k vozidlu:

- v případě odcizení nebo havárie vozidla kontaktujte místní policii a potom naši asistenční službu
- v případě neprovoznosti vozidla nejdříve zajistěte svoji bezpečnost a bezpečnost provozu s ohledem na místo události, a pak volejte naši asistenční službu
- řiďte se pokyny naší asistenční služby



# 2.5 DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE

**V této kapitole naleznete informace o pojistném, co ovlivňuje jeho výši a např. i o tom, kdy je splatné. Také se dozvíte, kdy pojištění vzniká a z jakých důvodů zaniká.**

## PLATBA POJISTNÉHO

### Co je pojistné a jak se určuje?

Pojistné je cena za sjednané pojištění a zahrnuje naše předpokládané náklady a pojistné plnění, správní náklady a zisk. Pojistné kalkulujeme na základě pojistně-matematických metod s použitím vlastních statistických údajů. Výše pojistného je uvedena v pojistné smlouvě.

Pojistné ovlivňuje mimo jiné:

- rozsah pojištění
- navštívená destinace
- věk pojištěného
- provozování rizikových sportů
- délka pojištění
- náklady související se správou pojistné smlouvy

### Mimořádné náklady

Pokud vzniknou mimořádné náklady, které souvisí s úkony nad rámec běžné správy pojistné smlouvy (např. zánik pojištění před počátkem), můžeme po Vás požadovat jejich úhradu. Konkrétní poplatky a jejich výše jsou uvedené v Sazebníku poplatků na našich webových stránkách.

Vyhrazujeme si právo výši těchto poplatků upravovat. Pokud se tak stane, zveřejníme jejich novou výši v Sazebníku poplatků nejpozději 2 měsíce před tím, než ke změně dojde.

### Jak je to s pojistným při zániku pojištění?

Pokud se jedná o pojištění na dobu určitou, máme nárok na celé jednorázové pojistné. V případě, že se s námi dohodnete na zániku pojištění před jeho počátkem (nelze u storna zájezdu), vrátíme Vám pojistné s odečtením správních nákladů dle aktuálního Sazebníku poplatků. Zanikne-li pojištění z důvodů uvedených v OZ, vrátíme Vám nespotebované pojistné.

### Kdy je pojistné splatné?

Pojistná smlouva se uzavírá zaplacením pojistného (bez Vašeho podpisu na smlouvě). Je třeba zaplatit pojistné v námi dané lhůtě, kterou uvádíme ve smlouvě, tj. nejpozději v den počátku pojištění. Pokud je ve smlouvě sjednáno pojištění storna zájezdu, je nutné zaplatit pojistné v den sjednání pojištění.

**Pokud pojistné nezaplatíte ve sjednané výši a v dané lhůtě, pojištění nevznikne a nebudete pojištěni.**

### Kdy považujeme pojistné za uhrazené?

Za okamžik uhrazení pojistného považujeme:

- jeho připsání na náš účet
- okamžik jeho prokazatelného poukázání na náš účet, platíte-li převodem z účtu
- přijetí potvrzení z platební brány při platbě kartou

## VZNIK A TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ, UZAVŘENÍ POJISTNÉ SMLOUVY

### Vznik a trvání pojištění

#### Uzavření pojistné smlouvy

Pojistnou smlouvu musíme uzavřít písemnou formou, jinak je neplatná. Když přijmete naši nabídku zaplacením pojistného, je písemná forma smlouvy zachována. Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem zaplacením pojistného, zaplacení pojistného je podmínkou vzniku pojištění.

#### Jak a kdy pojištění vzniká?

Pojištění vzniká dnem, který je v pojistné smlouvě uveden jako počátek pojištění, nejdříve však překročením státních hranic České republiky.

Pojištění stornovacích poplatků vzniká okamžikem uzavření pojistné smlouvy. Je-li cestovní služba zakoupena méně než 60 kalendářních dní před plánovaným datem odjezdu, musí být pojištění sjednáno a pojistné zapláceno nejpozději následující den po jejím zakoupení, jinak je neplatné. Pojištění stornovacích poplatků trvá od řádného uzavření pojistné smlouvy do plánovaného počátku cesty, nezanikne-li dříve v důsledku pojistné události.

Pokud jste v době sjednávání pojištění v zahraničí, Vaše pojištění se vztahuje až na události nastalé nejdříve 3. den následující po dni sjednání pojištění (= odložená účinnost pojištění). To neplatí, pokud se jedná o pojištění bezprostředně navazující na předchozí cestovní pojištění a pokud se uzavírá zaplacením pojistného před koncem předchozího pojištění.

Máte-li sjednané roční pojištění s opakovanými výjezdy do zahraničí, jednotlivé pojištění začíná vždy překročením státních hranic ČR a končí uplynutím 45 dnů nebo dřívějším překročením hranic zpět do ČR.

### Přerušení pojištění

Pojištění nelze přerušit.

### Zánik pojištění

Důvody a podmínky zániku pojištění upravuje občanský zákoník, zde zmiňujeme ty nejčastější.

Nejčastěji pojištění zaniká:

- uplynutím pojistné doby
- dohodou smluvních stran

### Výpověď pojištění

Pojištění můžete Vy (jako pojistník) nebo my ukončit výpovědí:

- do 3 měsíců od nahlášení pojistné události z tohoto pojištění, k zániku pojištění dojde uplynutím měsíční výpovědní doby od data doručení výpovědi
- do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy, pojištění zanikne po 8 dnech od data doručení výpovědi

### Odstoupení od pojištění

Pokud jsme pojistnou smlouvu uzavřeli na dálku (např. přes internet), můžete Vy (jako pojistník) bez udání důvodu odstoupit od pojistné smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření nebo ode dne, kdy Vám byly sděleny pojistné podmínky (pokud k tomu došlo až po uzavření smlouvy). Pokud odstoupíte od pojištění, máme právo na pojistné za dobu trvání pojištění. Odstoupit nemůžete v případě, že pojištění bylo sjednáno na dobu kratší, než 1 měsíc.

My můžeme od pojistné smlouvy nebo dohody o její změně odstoupit, když Vy (jako pojistník) nebo pojištěný při jejím uzavírání nezodpovíte pravdivě a úplně naše dotazy a pokud bychom při obdržení úplných a pravdivých informací smlouvu nebo dohodu o její změně neuzavřeli.

Vy můžete od pojistné smlouvy odstoupit, pokud jsme si my museli být vzhledem k okolnostem při uzavírání smlouvy vědomi nesrovnalostí mezi nabízeným pojištěním a Vašimi požadavky a neupozornili jsme Vás na ně.

Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva od počátku ruší. Právo odstoupit od smlouvy zaniká, když ho Vy (jako pojistník) nebo my nevyužijeme do 2 měsíců ode dne, kdy jsme zjistili nebo mohli zjistit výše uvedené důvody.

Pokud od pojistné smlouvy odstoupíte Vy, do 1 měsíce ode dne odstoupení Vám vrátíme zaplacené pojistné, které případně snížíme o již vyplacené pojistné plnění.

Jestliže odstoupíme my, do 1 měsíce nám vrátíte případné vyplacené pojistné plnění snížené o Vámi zaplacené pojistné.

### Pojistná doba

Pojištění se sjednává vždy na dobu určitou (1 – 365, resp. 366 dnů).

### ZMĚNY POJISTNÉ SMLOUVY

Změny v pojistné smlouvě je možné provést dohodou mezi Vámi (jako pojistníkem) a námi. Pro uzavření takové dohody platí stejná pravidla jako pro uzavření pojistné smlouvy. Okamžik účinnosti změny pojistné smlouvy je uveden v jejím dodatku.

### DALŠÍ INFORMACE

#### Doručování dokumentů

**Jakou musí mít podobu dokumenty vztahující se k pojištění?**

Dokument může mít nejen listinnou (tedy „papírovou“) podobu, ale i jinou (např. elektronickou), která vyplývá z aktuálně dostupných technických možností.

Pokud je podle právních předpisů pro nějaký dokument vyžadována písemná forma, může být v případech, kdy je to obvyklé (např. hromadná

korespondence, komunikace elektronickými prostředky apod.), podpis nahrazen tištěnými nebo mechanickými prostředky (např. vytištěným podpisem apod.). Jelikož klademe velký důraz na bezpečnost a ochranu Vašich zájmů, můžeme od Vás v konkrétních případech požadovat i zaslání listiny s Vaším vlastnoručním nebo úředně ověřeným podpisem.

**Jak si můžeme dokumenty navzájem doručovat a kdy je budeme považovat za doručené?**

V případě doručování prostřednictvím našich internetových stránek považujeme dokument za doručený okamžikem doručení (pokud dokument zasíláte Vy nám).

V případě doručování prostřednictvím naší oficiální webové či mobilní aplikace, pokud to aplikace umožňuje a pokud máte tuto službu sjednanu a aktivovanu, považujeme dokument za doručený:

- okamžikem, kdy je v aplikaci uložen a připraven k vyzvednutí (pokud dokument zasíláme my Vám); na zaslání Vás upozorníme například e-mailem nebo SMS
- okamžikem odeslání a zaznamenání dokumentu v aplikaci (pokud dokument zasíláte Vy nám)

V případě doručování dokumentů elektronicky na sdělenou kontaktní e-mailovou adresu považujeme dokument za doručený:

- okamžikem odeslání informace o umístění dokumentu (např. v příloze e-mailu nebo na našem webovém portále) do e-mailové schránky, s výjimkou situace, kdy prokazatelně nedojde k jejímu doručení, například z důvodu technických problémů (pokud zasíláme my Vám)
- okamžikem doručení do e-mailové schránky (pokud zasíláte Vy nám)

V případě doručování poštou na sdělenou kontaktní poštovní adresu (v našem případě to bude vždy naše sídlo) považujeme dokument za doručený dnem dojití nebo v případě zaslání do vlastních rukou nebo na dodejku:

- dnem převzetí
- dnem odepření převzetí
- dnem uložení na poště (i když se o tom adresát nedozvěděl)
- dnem, kdy je zásilka vrácena jako nedoručitelná z jakéhokoli důvodu, s výjimkou situace, kdy byl adresát v nemocnici nebo měl jiný vážný důvod, proč si zásilku nemohl převzít (pak dokument považovat za doručený nebudeme)

V případě doručování osobním předáním považujeme dokument za doručený převzetím.

Abychom Vám mohli dokumenty bezpečně a včas doručovat, potřebujeme vždy znát Vaši aktuální kontaktní poštovní a e-mailovou adresu, kde si dokumenty můžete přebírat. Když dojde ke změně, nezapomeňte nám to hned oznámit. Ubezpečte se prosím, že ke schránce (poštovní nebo e-mailové) máte pravidelný přístup a že je dostatečně zabezpečena proti zneužití a přístupu třetích osob. To samé platí nejen pro ostatní účastníky pojištění, se kterými případně budeme potřebovat komunikovat, ale samozřejmě také pro nás. Pokud se v budoucnu objeví další způsoby doručování, rádi Vám je nabídneme. Jelikož nyní nemůžeme znát jejich detaily, společně si je potvrdíme způsobem, který bude v budoucnu obvyklý.

#### **Co se stane, když nebudeme mít správnou kontaktní adresu?**

Když nám dáte nesprávnou kontaktní adresu nebo když dojde ke změně a neoznámíte nám novou kontaktní adresu, budeme to považovat za vědomé zmaření doručení a dokument budeme považovat za doručený (i když jste se neměli možnost s ním seznámit) se všemi následky, které může doručení mít. To samé platí i pro ostatní účastníky pojištění, se kterými případně budeme potřebovat komunikovat.

#### **Za jakých podmínek je možné používat naše webové nebo mobilní aplikace umožňující doručování dokumentů?**

Bezpečnost Vašich dat je pro nás velmi důležitá. Pro používání naší oficiální webové nebo mobilní aplikace umožňující doručování dokumentů se musíte řádně přihlásit, včetně případného ověření například pomocí autorizačního SMS kódu nebo jiným způsobem, který nám zaručí, že aplikaci používáte opravdu Vy (jako pojistník). Veškeré aktivity provedené prostřednictvím těchto našich aplikací považujeme za jednání přihlášené osoby, které splňuje požadavky písemné formy. Prostor pro ukládání dokumentů v těchto našich aplikacích rovněž splňuje podmínky trvalého nosiče dat. Naše aplikace neustále učíme nové věci a to, co už umí, dále vylepšujeme. Konkrétní seznam aktivit, které je možné v nich provádět, se v čase mění. Můžete je používat jednoduše pro to, co v danou chvíli technicky umožňují. Vždy však postupujte v souladu s podmínkami užití a pokyny uvedenými v dané aplikaci.



# 2.6 SLOVNÍČEK POJMŮ

V této kapitole bychom Vám rádi vysvětlili pojmy použité v tomto dokumentu.

## AKUTNÍ ONEMOCNĚNÍ

Náhle vzniklé onemocnění, ohrožující zdraví nebo život nemocného a vyžadující nutnou a neodkladnou zdravotní péči. Za akutní onemocnění považujeme rovněž akutní zhoršení chronického onemocnění, pokud byl předchozí zdravotní stav nemocného stabilizovaný (viz Chronické onemocnění).

## ASISTENČNÍ SLUŽBA

Pomoc poskytovaná v tísňových situacích během cestování na telefonní lince +420 241 170 000 (pomoc v zahraničí).

## ASISTENČNÍ SPOLEČNOST

Společnost, která na základě smluvního vztahu s námi zabezpečuje a organizuje poskytování asistenčních služeb.

## CENA CESTOVNÍ SLUŽBY

Celkové náklady vynaložené za cestovní službu všech pojištěných, ze kterých je kalkulován stornovací poplatek.

## CESTA

Turistická nebo pracovní cesta uskutečněná v době a na území určeném pojistnou smlouvou.

## CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Pojištění pomoci osobám v nesnázích, které nastanou během jejich cestování. Vztahuje se na nahodilé situace spojené s cestováním, které nastaly v době trvání pojištění.

## CESTOVNÍ SLUŽBA

Kombinace služeb nebo služba samostatná, poskytovaná konečnému spotřebiteli za účelem uspokojování

jeho potřeb v oblasti rekreace, turistiky, kultury, práce a sportu mimo jeho bydliště (např. zájezd, pobyt, letenka, jízdenka, pronájem auta nebo lodě).

## ČASOVÁ CENA

Cena, kterou měla věc bezprostředně před pojistnou událostí. Tuto cenu stanovujeme z pořizovací ceny věci, přičemž zohledníme opotřebení anebo zhodnocení věci.

## CHRONICKÉ ONEMOCNĚNÍ

Vleklé onemocnění (včetně pourazových stavů), které existovalo před počátkem pojištění (viz Počátek pojištění) a nebylo v té době stabilizované. To znamená, že vyžadovalo během předcházejících 12 měsíců hospitalizaci, podstatné změny v léčbě či v medikaci, případně bylo v tomto období recidivující.

## JÍZDNÍ KOLO

Za jízdní kolo (koloběžku) považujeme i elektrokolo (elektrokoloběžku) s výkonem elektromotoru max. 1 kW a maximální konstrukční rychlostí 25 km/hod.

## KRÁDEŽ

Přivlastnění si věci pachatelem tím, že se jí zmocní překonáním překážek bránících věc před odcizením.

## LÉKAŘSKÝ PŘEVOZ

Převoz vozidlem nebo jiným dopravním prostředkem zdravotní služby, nebo jiným dopravním prostředkem předem odsouhlaseným asistenční společností.

## LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Horní hranice pojistného plnění sjednaná v pojistné smlouvě (přehled limitů je součástí těchto pojistných podmínek).

## LOUPEŽ

Přivlastnění si věci pachatelem za použití násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí proti Vám.

## MALÁ PRAVIDLA

Windsurfingy, kánoe, kajaky a jiné čluny o délce do 5 metrů bez pohonu nebo se strojním pohonem a max. výkonem do 4 kW / plachty do 10m<sup>2</sup>.

## NÁSLEDNÁ FINANČNÍ ŠKODA

Finanční škoda přímo vyplývající z újmy na životě, zdraví nebo škodě na věci, zejména ztráta na výdělku a ušlý zisk.

## OPATROVNÍK

Osoba, která v případě pojistné události s Vámi setrvává na místě nebo za Vámi přijede, bude o Vás pečovat během pobytu v zahraničí nebo Vás doprovodí ze zahraničí do České republiky.

## OPRÁVNĚNÁ OSOBA

Osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění; oprávněnou osobou je pojištěný, pokud právní předpis nebo pojistná smlouva nestanoví jinak. Oprávněnou osobou pro pojištění technické asistence k vozidlu je řidič a osoby přepravované vozidlem (posádka).

**ORGANIZOVANÝ SPORT**

Účast na veřejně organizované sportovní soutěži a přípravě na ni.

**OSOBA BLÍZKÁ**

Příbuzný v řadě přímé (zejména rodiče, prarodiče, děti a vnoučata), sourozenci a manžel nebo partner podle zákona upravujícího registrované partnerství. Jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně počítavala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené (švagr, švagrová, tchán, tchýně, zeť, snacha) nebo osoby, které spolu trvale žijí.

**OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ**

Lékař, který pojištěné nebo jiné posuzované osobě poskytuje ambulantní nebo lůžkovou zdravotní péči a provádí posouzení jejího stavu.

**PLÁNOVANÝ POČÁTEK CESTY**

Původně dohodnutý začátek čerpání cestovních služeb s jejím poskytovatelem – v pojistné smlouvě uvedeno jako počátek pojištění (cesta). Pokud jde o pojištění více služeb, je to začátek čerpání první z nich.

**POČÁTEK POJIŠTĚNÍ**

Pro pojištění léčebných výloh, odpovědnosti, zavazadel, úrazu, asistence, předčasného návratu z cesty, technické asistence k vozidlu (cesta) máme počátkem pojištění na mysli datum plánovaného počátku cesty.

Pro pojištění stornovacích poplatků je počátkem pojištění datum sjednání pojištění.

**POJISTNÍK**

Ten, kdo s námi uzavřel pojistnou smlouvu.

**POJISTNÁ UDÁLOST**

Nahodilá událost, která nastala během trvání pojištění a za kterou v souladu s těmito pojistnými podmínkami poskytneme pojistné plnění.

**POJIŠTĚNÍ OBNOSOVÉ**

Pojištění, jehož účelem je získání dohodnuté finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která není závislá na vzniku nebo rozsahu škody.

**POJIŠTĚNÍ ŠKODOVÉ**

Pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události.

**POJIŠTĚNÝ (POJIŠTĚNÁ OSOBA)**

Ten, na jehož život, zdraví, majetek, odpovědnost nebo jiný zájem se pojištění vztahuje.

**POSKYTOVATEL CESTOVNÍ SLUŽBY**

Cestovní kancelář, cestovní agentura, dopravní společnost či jiný podnikatelský subjekt, který poskytuje nebo zprostředkovává cestovní službu.



**PRACOVNÍ CESTA**

Cesta za účelem plnění pracovních úkolů zaměstnancem i osobou samostatně výdělečně činnou, cesta za účelem výděleku, stáže apod.

**PROFESIONÁLNÍ SPORT**

Výkon takové sportovní činnosti, kterou provádíte za úplatu na základě smlouvy se sportovní organizací.

**PŘIMĚŘENÉ CESTOVNÍ VÝDAJE**

Náklady, které vynaložíte na přepravu vlakem (1. třídou), autobusem, nebo letadlem ekonomickou třídou, pokud je vzdálenost větší než 750 km.

**SKUPINOVÉ POJIŠTĚNÍ**

Pojištění vztahující se na členy určité skupiny, popřípadě i na jejich osoby blízké nebo jinak spřízněné; smlouva nemusí obsahovat jména pojištěných, pokud je možné je bez pochybností určit v době pojistné události.

**SPOLUCESTUJÍCÍ**

Osoba, která společně s Vámi cestuje, zakoupila si s Vámi společně cestovní službu nebo je spolupojištěnou osobou.

**SPOLUÚČAST**

Dohodnutá finanční částka, kterou se podílíte na pojistném plnění; stanoví se pevnou částkou, procentem nebo jejich kombinací.

**SPORTOVNÍ VYBAVENÍ**

Náčiní a nářadí sloužící k Vaším sportovním aktivitám.

**SPORTY**

Rekreační sportovní aktivity, které na cestě provozujete. My je dělíme na 3 skupiny podle jejich rizikovosti:

- základní – sporty běžně provozované na dovolené; jsou zahrnuty v každém typu pojištění
- rizikové – sporty, které považujeme za rizikové a můžete si je pojistit za příplatek; mezi ně řadíme i organizované sporty (sportovní závody, soutěže, přátelská utkání, soustředění a tréninky)
- nepojistitelné – sporty podle našeho zhodnocení extrémně rizikové a za události způsobené v souvislosti s nimi Vám neposkytneme plnění

O zařazení sportů rozhodujeme my. Do seznamu sportů a jejich zařazení do skupin podle rizikovosti můžete nahlédnout při sjednávání pojištění nebo kdykoliv na [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz).

**STAV NOUZE**

Situace, která bezprostředně vážně ohrožuje Vaše zdraví nebo život nebo vyžaduje bezodkladné řešení.

**STORNO FAKTURA**

Doklad o zrušení služby vystavený poskytovatelem cestovní služby, obsahující jména osob rušících službu, datum zrušení služby a výši stornovacího poplatku.

**STORNOVACÍ POPLATEK**

Poplatek, který Vám poskytovatel cestovní služby účtuje podle obchodních podmínek za její zrušení.

**ŠKODNÍ UDÁLOST**

Událost, ze které vznikla škoda či újma a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění.

**TERORISMUS**

Plánované, promyšlené a politicky či ideologicky motivované násilí, zaměřené proti nezúčastněným osobám.

**TURISTICKÁ CESTA**

Rekreační a poznávací cesta, studijní pobyt, provozování rekreačních sportů apod.

**ÚRAZ**

Poškození Vašeho zdraví způsobené neočekávaně a náhle působením vnějších sil nebo Vaší vlastní tělesnou silou, avšak nezávisle na Vaší vůli. Vážnější úraz může být smrtelný nebo Vám může způsobit trvalé následky.

**ZÁCHRANNÝ SBOR**

Zdravotnická záchranná služba, horská služba, vodní záchranná služba, hasičský sbor nebo policie.

**ZAVAZADLA**

Věci osobní potřeby, sportovní nářadí a náčiní, obvyklé pro účel, charakter a délku pojištěné cesty.

**ZNAČNÁ ŠKODA NA MAJETKU**

Škoda dosahující částky nejméně 500 000 Kč.

**ZRUŠENÍ CESTY**

Prokazatelné jednání pojištěného nebo jiné oprávněné osoby učiněné v době trvání pojištění u poskytovatele cestovní služby nejpozději před plánovaným počátkem cesty s cílem zrušit tuto cestu.

**ZVÍŘE**

Smysly nadaný živý tvor.





# 2.7 LIMITY POJISTNÉHO PLNĚNÍ

V této kapitole naleznete limity nebo pojistné částky, určující horní hranici pojistného plnění podle typu a rozsahu pojištění.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ	ZÁKLAD	OPTIMAL	EXKLUZIV
	Pojistné limity / pojistné částky		
Léčebné výlohy v zahraničí	3 000 000 Kč	Bez omezení	Bez omezení
Léčebné výlohy v zahraničí v souvislosti s terorismem (včetně převozu do ČR)	1 500 000 Kč	1 500 000 Kč	1 500 000 Kč
Akutní zubní ošetření	10 000 Kč	10 000 Kč	20 000 Kč
Pátrací služba	Nesjednává se	200 000 Kč	200 000 Kč

Výlohy na ubytování opatrovníka	max. 10 000 Kč	max. 10 000 Kč	max. 10 000 Kč
Výlohy na telefon ze zahraničí	500 Kč	500 Kč	500 Kč
Náklady na získání náhradních dokladů v zahraničí	50 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč
Základní technická pomoc při škodě na majetku v místě bydliště	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč
Pojištění zavazadel	Nesjednává se	25 000 Kč	50 000 Kč
Poškozené nebo ztracené přepravcem	Nesjednává se	5 000 Kč	5 000 Kč
Zpoždění zavazadel	Nesjednává se	5 000 Kč	5 000 Kč
Pronájem náhradního sportovního vybavení	Nesjednává se	1 000 Kč/den, max. 5 000 Kč	1 000 Kč/den, max. 5 000 Kč
Trvalé následky úrazu	Nesjednává se	400 000 Kč	800 000 Kč
Smrt v důsledku úrazu	Nesjednává se	400 000 Kč	800 000 Kč
Pojištění odpovědnosti	1 000 000 Kč	3 000 000 Kč	5 000 000 Kč

Limity se sjednávají na jednu a všechny pojistné události za dobu pojištění. Limity jsou na osobu.

POJIŠTĚNÍ STORNOVACÍCH POPLATKŮ	POJISTNÁ ČÁSTKA	SPOLUÚČAST
Pojistná částka je celková částka, kterou jste uhradili za cestovní služby pro všechny pojištěné osoby uvedené v pojistné smlouvě	Částka stanovená v pojistné smlouvě	20 %
Předčasný návrat z cesty (neplatí pro samostatné pojištění stornovacích poplatků)	Pojistná částka pro pojištění stornovacích poplatků	Bez spoluúčasti

TECHNICKÁ ASISTENCE K VOZIDLŮM	LIMIT
<b>Nárok na zorganizování a úhradu nákladů za:</b>	
Opravu na místě (s výjimkou náhradních dílů, které si hradíte sami)	bez limitu
Vyproštění a manipulaci s vozidlem	bez limitu
Odtah vozidla do nejbližší autoopravny, nebo do ČR, nepodaří-li se zprovoznit vůz do	3 pracovních dnů
Náklady na odvoz řidiče a posádky do místa vzdáleného maximálně	25 km
Náhradní dopravu do cílového místa pobytu nebo do místa pobytu v ČR vlakem (1. třídou), autobusem; pokud je vzdálenost větší než 750 km, letadlem (ekonomickou třídou)	bez limitu
Pronajmutí náhradního vozidla při neprovoznosti vozidla nebo jeho odcizení podle délky cestovního pojištění:	
Délka sjednaného pojištění do 10 dnů	až na 5 dnů
Délka sjednaného pojištění od 11 do 21 dnů	až na 10 dnů
Náklady na přistavení náhradního vozidla a jeho následného vyzvednutí a odvozu zpět do půjčovny až do vzdálenosti	50 km od místa jeho vyzvednutí



# 3. UŽITEČNÉ TIPY

V této kapitole naleznete naše nezávazné tipy před cestou a na cestách.

## TIPY TÝKAJÍCÍ SE ODPOVĚDNOSTI



Zahraniční lyžaři bývají ve vymáhání kompenzace velmi zběhlí. Proto při srážce a zranění jiného lyžaře trvejte na protokolu od horské služby nebo policie, zajistěte si kontakty na svědky, pořídte a uschovejte fotodokumentaci. Pokud máte podezření na požití alkoholu, trvejte na provedení testu. Stejně obezřetně si počínejte, pokud poškozeným budete Vy.

## TIPY TÝKAJÍCÍ SE VAŠEHO ZDRAVOTNÍHO STAVU



Zvažte riziko, že pokud před cestou do zahraničí máte zdravotní potíže či nedoléčený úraz nebo Vaše chronické onemocnění vyžadovalo v posledním roce změnu léčby či medikace (tzv. nestabilizovaný stav), léčení těchto potíží si budete muset uhradit



sami. U nestabilizovaného chronického onemocnění uhradíme pouze nezbytnou první pomoc.

I když ve zdravotnickém zařízení poskytneme garanci zaplacení nákladů na léčení, v některých zařízeních (např. běžné ambulanti ošetření) budou chtít zaplatit v hotovosti. Proto doporučujeme mít s sebou finanční rezervu nebo možnost výběru hotovosti v bankomatu.



Pokud cestujete v zemích EU nebo EHP, mějte s sebou kartičku zdravotního pojištění (EHIC).

## TIPY TÝKAJÍCÍ SE VYBRANÉ DESTINACE



Informujte se o bezpečnostní situaci v zemi, do které cestujete, nejlépe na stránkách [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz).



Tamtéž se zaregistrujte i do aplikace DROZD, která hromadně rozesílá varovné SMS před hrozícím nebezpečím (v případě přírodních katastrof či sociálních nepokojů).

## TIPY TÝKAJÍCÍ SE ZAVAZADEL



Pokud Vám zavazadlo ztratí nebo poškodí přepravce, musíte uplatnit nárok na odškodnění po něm. Nahlase co nejdříve událost přepravci a vyplňte s ním protokol o poškozeném nebo ztraceném zavazadle. Budete-li mít problémy, obraťte se na naši asistenční službu, která Vám poradí, jak postupovat.



# 4. OTÁZKY, KTERÉ STÁLE MŮŽETE MÍT

V této kapitole naleznete odpovědi na některé z nejčastějších otázek zákazníků. Máte-li jakékoliv další otázky, neváhejte nás kdykoliv kontaktovat na [www.allianz.cz/napiste](http://www.allianz.cz/napiste) nebo navštivte naše webové stránky [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz). Rádi Vám pomůžeme.

## PODMÍNKY SMLOUVY A POJISTNÉ

Jaké je Vaše číslo účtu, kam mám hradit platbu pojistného?

Pro cestovní pojištění je číslo účtu 2727/2700 a variabilní symbol je číslo příslušné pojistné smlouvy.

Mohu si sjednat pojištění ze zahraničí a za jakých podmínek?

Ano, pokud se nacházíte v zahraničí, je možné pojištění sjednat přes internet, přičemž zaplacením pojistného převodem z účtu je pojistná smlouva uzavřena. Pojištění se ale vztahuje až na události nastalé nejdříve 3. den po uzavření pojistné smlouvy (tj. uhrazením pojistného) bez ohledu na to, jaký počátek pojištění je uvedený v pojistné smlouvě (odložená účinnost pojištění). Proto doporučujeme uvést požadovaný počátek pojištění nejdříve 3. den po sjednání pojištění a zaplacení pojistného. Odložená účinnost pojištění neplatí, pokud se jedná o pojištění bezprostředně navazující na předchozí cestovní pojištění, uzavřené zaplacením pojistného před koncem předchozího pojištění.



# 5. POMOZTE NÁM BÝT LEPŠÍMI

Vždy se snažíme poskytovat skvělé služby našim zákazníkům. Pokud budete mít jakékoliv připomínky nebo problémy, postaráme se o ně s největší prioritou. Naši odpověď dostanete, co nejdříve to bude možné, a to cestou, kterou si zvolíte. Neváhejte nás kontaktovat s jakýmikoliv dotazy, požadavky či komentáři.



# DĚKUJEME, ŽE NÁM VĚŘÍTE.

**PROSÍM NEVÁHEJTE A KONTAKTUJTE NÁS V PŘÍPADĚ  
DOTAZŮ, ŽÁDOSTÍ NEBO PŘIPOMÍNEK**

Jsme připraveni Vám odpovědět prostřednictvím:

- Telefonního čísla +420 241 170 000
- Webové stránky [www.allianz.cz/napiste](http://www.allianz.cz/napiste)
- Našich poboček
- Vašeho pojišťovacího agenta



### **Allianz kontaktní centrum**

Naši specialisté v kontaktním centru jsou Vám vždy k dispozici a připraveni vyřešit jakýkoliv požadavek související s Vaší smlouvou.

Můžete nás kontaktovat ve všední dny mezi 8. a 19. hodinou a o víkendu mezi 9. a 18. hodinou.

Telefonní číslo: +420 241 170 000

Web: [www.allianz.cz/napiste](http://www.allianz.cz/napiste)

### **Allianz asistenční služby**

V případě, že budete potřebovat naši asistenci při poruše nebo nehodě vozidla, kontaktujte nás přímo z místa nehody 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Telefonní číslo: +420 241 170 000

**Platné od 1. ledna 2020**