

Pojištění storna

Pro případ, kdy musíte svou cestu zrušit

Předsmělné informace, pojistné podmínky



Novinka letošní sezóny

Co v tomto materiálu najdete

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

Tabulka limitů pojistného plnění	3	Co byste měli dělat při škodě	5
Dřív než si koupíte pojištění	4	Usnadněte si nahlášení škodní události	5
Co je pojištění storna	4	Na co se nás nejčastěji ptáte	5
Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá	4	Jaké pojmy používáme	6
Jak cestovní pojištění zaniká	4	Na co se pojištění nevztahuje	7
Kde a jak si můžete stěžovat	4	Co obsahují jednotlivé druhy pojištění	8
Kdo jsme a co děláme	4	I. Storno	8
Čím se řídíme	4	Jaká jsou obecná pravidla pojištění	9
Konzultujte s námi důvody storna	5	Jak zpracováváme osobní údaje	10

Mobilní aplikace pro snadnější cestování

Moje Evropská - Vaše cestovní pojistka v mobilu



QR kódy pro stažení aplikace



Android



iOS

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

ERV travel & care - servis pro bezpečné cestování



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



Android



iOS

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

Tabulka limitů pojistného plnění

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

Vysvětlivky:

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

Tato tabulka je nedílnou součástí pojistných podmínek.

Dřív než si koupíte pojištění

(předmluvní informace)

Před sjednáním pojištění se vždy zamyslete nad charakterem své cesty a všemi aktivitami, kterým se plánujete věnovat. Ujistěte se, že Vámi vybraná produktová varianta a její rozšíření tyto činnosti obsahuje.

Když sjednáváte pojištění pro někoho jiného než své nejbližší příbuzné, vyžádejte si jeho souhlas a seznamte ho s pojistnými podmínkami.

Co je pojištění storna

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

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

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

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

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

Na co se pojištění nevztahuje (výluky)

Pojištění se nevztahuje na události, které způsobíte úmyslně, které jsou v rozporu se zákonem, a také na události výslovně uvedené ve výlukách.

Seznam výluk z pojištění naleznete na straně 7 pojistných podmínek pod názvem „Na co se pojištění nevztahuje“ a dále u podrobného popisu každého druhu pojištění. Všechny výluky jsou barevně odlišeny. Seznamte se s nimi prosím ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

Věnujte pozornost také svým povinnostem popsaným v pojistných podmínkách. Díky jejich dodržování budete moci pojištění využít naplno a my nebudeme muset krátit či odmítat Vaše pojistné plnění.

Kolik pojištění stojí a jak dlouho trvá

Cenu pojištění (pojistné) obvykle stanovujeme na celou dobu trvání pojištění. Její výše závisí na rozsahu a délce zvoleného pojištění, zeměpisné oblasti, účelu cesty a počtu i věku osob. Cena je uvedena v pojistné smlouvě a platí se jednorázově.

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

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

Jak se pojištění váže na jiné produkty

Pojištění nabízíme za stejných podmínek samostatně nebo jako doplněk k jinému produktu či službě (zájezd, letenka, jízdní kolo apod.). Produkt či službu si ale vždy můžete koupit i bez pojištění.

Jak pojištění zaniká

Pojištění obvykle končí uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

Ukončit pojištění jde i dalšími způsoby:

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

Kde a jak si můžete stěžovat

Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- e-mailem na klient@ERVpojistovna.cz,
- přes www.ERVpojistovna.cz,
- dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,
- telefonicky na +420 221 860 860.

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

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:

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

Kdo jsme a co děláme

Jsme pojišťovna, ale cestovní. Máme to jinak, protože cestováním žijeme. Už více než 100 let.

Zabýváme se pojišťovací činností v neživotním pojištění. Jak nám to jde, zjistíte na www.ERVpojistovna.cz/cs/povinne-informace.

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

Náš web naleznete na www.ERVpojistovna.cz, zavolat nám můžete na +420 221 860 860 a e-mail nám kdykoli pošlete na klient@ERVpojistovna.cz.

At' už si vyberete jakoukoli formu komunikace, budeme s Vámi mluvit česky.

Čím se řídíme

Dohled nad námi drží Česká národní banka. Vztahuje se na nás právní řád České republiky a případné spory rozhodují soudy České republiky.

Pojistná smlouva, upravující vztah mezi Vámi a námi, se řídí zejména občanským zákoníkem a pojistnými podmínkami.

Dodržujeme také Kodex etiky České asociace pojišťoven, Etický kodex finančního trhu (www.cap.cz) a interní pravidla skupiny ERV.

Konzultujte s námi důvody storna

Obrátte se na nás v jakékoli situaci, kdy budete mít pocit, že musíte z vážných důvodů zrušit svou cestu.

Na co se Vás zeptáme?

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

Kontaktovat nás můžete jednoduše přes úvodní stránku mobilní aplikace Moje Evropská nebo zavoláním na tel.: +420 221 860 860.

Co byste měli dělat při škodě

Při nutnosti zrušení cesty:

- Neprodleně nás kontaktujte a konzultujte s námi další postup.
- Nechte si cestovní kancelář/poskytovatelem služeb vystavit storno fakturu za zakoupený zájezd/službu.
- Nahlaste škodní událost pokud možno ještě před plánovaným začátkem cesty.

Usnadněte si nahlášení škody

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

Pro bezproblémové nahlášení škody si připravte odpovídající dokumenty, např.:

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

Konkrétní seznam dokumentů potřebných pro Váš typ škody naleznete v 1. kroku on-line hlášení.

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

The screenshot shows the ERV website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Jednorázové', 'Celoroční', 'Storno', 'Firemní', and 'Jiné' options. The main heading is 'Jediní specialisté na cestovní pojištění' with a sub-headline 'Vy cestujete. My se staráme. Už více než 100 let.' Below this, there are three columns of services: 'Jednorázové pojištění', 'Celoroční pojištění', and 'Pojištění storna'. At the bottom, there are three buttons: 'Nahlásit škodu', 'Pro firmy', and 'Moje Evropská'. A pink arrow points to the 'Nahlásit škodu' button.

Na co se nás nejčastěji ptáte

Ne každý má čas a chuť číst dlouhé texty pojistných podmínek. Proto jsme pro Vás připravili přehled otázek a odpovědí, ze kterých se dozvíte to podstatné.

Mohu se pojistit, i když se dlouhodobě léčím?

Ano, můžete, pojištění platí i pro chronicky nemocné. Podmínkou ale je, aby byl Váš zdravotní stav 6 měsíců před plánovaným odjezdem stabilizovaný, tedy aby onemocnění nezpůsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění.

Co je to spoluúčast?

Spoluúčast je konkrétní částka nebo procentuální výše, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě. Například při škodě 10 000 Kč a 20% spoluúčasti Vám vyplatíme 8 000 Kč. Při sjednání pojištění si můžete zvolit, zda chcete variantu se spoluúčastí nebo bez ní.

K čemu slouží pojištění storna?

Pojištění storna je určeno pro případ, že budete muset letenku, ubytování nebo zájezd náhle zrušit. Důvodem může být např. Vaše vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci, úmrtí nejbližšího

příbuzného či rozsáhlé poškození Vašeho bydliště. Podle zvolené varianty storna je spoluúčast ze stornopoplatků nulová nebo 20%.

Jak si můžu koupit pojištění storna?

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

Do kdy mě chrání pojištění storna?

Pojištění storna trvá do chvíle, kdy začnete čerpat svou cestovní službu, nebo kdy překročíte hranice vlasti. Tím myslíme např. odbavení na letišti nebo překročení hranice při cestě vlastním vozidlem do zahraničí.

Platí mé pojištění i na služební cesty?

Ano, platí pro soukromé i pracovní cesty.

Jaké pojmy používáme

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

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

Cennosti jsou starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující zlato či platinu.

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

Expedice je předem organizovaná výprava za dosažením zvláštních sportovních či vědeckých výsledků.

Hromadná pojistná událost je událost vzniklá ze stejné příčiny, která postihla více než 3 vaše zaměstnance.

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

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

Kompenzační tabulka je seznam tělesných poškození způsobených úrazem, podle kterého posuzujeme výši výplaty z trvalých následků. Tabulka je Vám k dispozici na našem webu.

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

Manuální práce je jakákoli odměňovaná činnost kromě práce administrativní či řídicí povahy.

My jsme ERV Evropská pojišťovna, a. s., se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Nejbližší příbuzní jsou rodiče a děti, tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let. Dále manžel s manželkou, registrovaní partneři a druh s družkou, kteří žijí ve společné domácnosti.

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

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

Pojistka je potvrzení o Vámi uzavřeném pojištění.

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

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

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

Pojistník je osoba, která s námi uzavřela pojistnou smlouvu.

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

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

Spolucestující je ten, kdo cestuje s Vámi a je uveden na stejné pojistce, resp. smlouvě o zájezdu.

Spoluúčast je částka, kterou se podílíte na každé vyplacené škodě.

Škodní událost je událost, ze které Vám vznikla škoda. Ta může vést k vyplacení pojistného plnění.

Škodové pojištění je pojištění, kdy Vám v případě škody vyplatíme v rámci sjednaných limitů její skutečnou výši.

Tabulka limitů pojistného plnění (tabulka) je přehled nejvyšších možných částek, které Vám poskytneme za pojistné události, jež nastanou v rámci jedné zahraniční cesty v době trvání pojištění. V tabulce jsou také uvedeny limity dílčích pojistných plnění a Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě.

Terorismus je propočítané použití násilí nebo hrozby násilím. Obvykle je zaměřené proti nezúčastněným osobám s cílem vyvolat strach, kterým jsou dosahovány politické, náboženské nebo ideologické cíle.

Úraz je porucha Vašeho zdraví způsobená náhle a vnější příčinou nebo Vaší tělesnou silou nezávisle na Vaší vůli. Vážnější úrazy mohou být smrtelné nebo mohou mít trvalé následky.

Vlast je území České republiky.

Vy jste osoba, která s námi uzavírá pojistnou smlouvu nebo je v ní uvedena jako pojištěný.

Zájezd je předem sestavená kombinace cestovních služeb, kterou Vám cestovní kancelář prodává za souhrnnou cenu.

Zaměstnanec je osoba v pracovněprávním nebo podobném poměru k zaměstnavateli nebo fyzická podnikající osoba.

Zaměstnavatel je právnická nebo fyzická podnikající osoba, na jejíž zaměstnance se pojištění vztahuje.

Živelní událost je ničivé působení přírodních sil. Jde hlavně o požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřici, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesuv půdy, zřícení skal nebo zemin, pád lavin, stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost apod.

Na co se pojištění nevztahuje

(obecné výluky)

Aby bylo jasné, k čemu Vaše pojištění slouží, uvádíme zde nejdříve případy, na které se Vaše pojištění vztahovat nebude. Tím myslíme hlavně situace, kdy ke škodě dojde následkem:

1. Vašeho úmyslného jednání nebo jednání jiných osob, které k tomu navedete.
2. Vaší hrubé nedbalosti, což ale neplatí pro pojištění odpovědnosti či právní ochrany.
3. Požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek.
4. Duševní poruchy či psychického onemocnění včetně deprese.
5. Vašeho onemocnění AIDS.
6. Neodvratitelné události, jíž nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, stávky a jiné druhy zastavení práce).
7. Úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní.
8. Války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci.
9. Cesty do oblasti, kterou jsme označili jako válečnou nebo kam Ministerstvo zahraničních věcí ČR nedoporučilo cestovat.
10. Přepravy s válkou spojeného materiálu do oblasti, kterou Ministerstvo zahraničních věcí ČR označilo jako válečnou zónu.
11. Terorismu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž jste se podílel/a.
12. Vaší účasti na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a na expedicích (např. polární výpravy, výpravy do pouští, průzkum jeskyní apod.).
13. Organizace jakýchkoli mimořádných akcí k záchraně Vašeho života či Vašeho vyhledání v odlehlých místech či v prostředí extrémních podmínek (např. v povstaleckých oblastech, v horách, v hlubokých lesních porostech, na širém moři, v řídce osídlených místech).
14. Vaší účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně.
15. Létání v letadle či v helikoptéře s výjimkou letu v registrovaném osobním letadle či helikoptéře jako cestující.
16. Jiné sportovní činnosti, než pro kterou máte pojištění sjednáno.
17. Profesionální sportovní činnosti jakéhokoli druhu včetně tréninku.

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

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



Co obsahují jednotlivé druhy pojištění

(zvláštní pojistné podmínky)

V této části Vám podrobně popisujeme různé potíže, na které se může pojištění vztahovat. Konkrétní rozsah Vašeho pojištění naleznete v tabulce limitů pojistného plnění v úvodu těchto pojistných podmínek.

I. Storno

V době mezi zařazením cesty a samotným odjezdem se může přihodit mnoho nečekaných událostí. Některé z nich Vás mohou přinutit ke zrušení cesty. Pak se Vám hodí právě toto pojištění.

Jakmile nastane situace, kvůli níž budete nuceni svou cestu zrušit, neprodleně nám to nahlaste, abychom Vám mohli poradit, jak v daném případě nejlépe postupovat. V opačném případě Vám můžeme přiměřeně snížit pojistné plnění.

Svou cestu zrušte ihned, kdy je zřejmé, že nebudete moci vycestovat.

Při hlášení škody nám předložte dokumenty prokazující důvody zrušení Vaší cesty, např. stornofakturu, smlouvu o zájezdu, letenku, lékařskou zprávu či úmrtní list. Zároveň nám dodejte jakékoli další dokumenty, které si od Vás vyžádáme.

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

I.1 Stornopoplatky (škodové)

1. Když nemůžete vycestovat, uhradíme Vám stornopoplatky, které musíte zaplatit poskytovateli předem uhrazených cestovních služeb za jejich zrušení.
2. Pojištění můžete sjednat ve variantě **Storno** nebo **Storno Plus**.
3. Ve variantě **Storno**, která se vztahuje pouze na potíže Vás nebo spolucestujícího, považujeme za důvody zrušení cesty
 - 3.1 hospitalizaci či upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře,
 - 3.2 úmrtí,
 - 3.3 hospitalizaci v důsledku těhotenství nebo nástup na rizikové těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem,
 - 3.4 násilnění.
4. U varianty **Storno** je Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě 20 %.
5. Varianta **Storno Plus** zahrnuje vše z varianty Storno a jiné závažné doložitelné důvody, pro které jste byl/a nucen/a zrušit svou cestu. Mezi ně patří
 - 5.1 jiné závažné doložitelné důvody Vás nebo spolucestujícího,
 - 5.2 zdravotní potíže osob, které s Vámi neměly cestovat,
 - 5.3 jiné doložitelné závažné důvody osob, které s Vámi neměly cestovat.
6. Závažné doložitelné důvody musí vzniknout bez přičinění dotčených osob méně než 30 dní před odjezdem.
7. U varianty **Storno Plus** uhradíme stornopoplatky z výše uvedených důvodů i za spolucestující prarodiče, aby nemuseli vycestovat sami bez Vás.
8. Ve variantě **Storno Plus** je Vaše spoluúčast na každé vyplacené škodě
 - 8.1 0 % pro zdravotní důvody Vás a spolucestujícího dle varianty **Storno** s výjimkou upoutání na lůžko z rozhodnutí ošetřujícího lékaře,
 - 8.2 20 % pro všechny ostatní důvody.

9. Spolucestujícímu, který není Váš nejbližší příbuzný, uhradíme stornopoplatky pouze v případě, že by musel/a vycestovat sám/a.
10. Toto pojištění můžete sjednat nejpozději tři pracovní dny po úhradě ceny zájezdu či objednání první služby související s Vaší cestou.
11. Když zájezd či službu související s Vaší cestou hradíte nebo objednáte méně než 15 dní před datem odjezdu, musíte pojištění storna sjednat v den objednání.
12. Při zrušení Vaší cesty do oblasti, kterou řadíme mezi rizikové, nebo kde politická, zdravotní či jiná situace může vyvolávat obavy z cestování, můžeme pojistné plnění snížit o polovinu.

Na co se pojištění nevztahuje

1. Nejsme povinni platit, když
 - 1.1 Vy, cestovní kancelář nebo jiný poskytovatel cestovní služby změníte cestovní plány nebo záměry včetně změn v rezervaci zájezdu či služby,
 - 1.2 cestovní kancelář nebo poskytovatel cestovní služby zruší Vaši cestu,
 - 1.3 zrušíte cestu dříve než cestovní kancelář, u níž je zřejmé, že by zájezd zrušila sama,
 - 1.4 nedostanete dovolenou,
 - 1.5 budete vyloučen/a z přepravy, nebudete odbaven/a apod.,
 - 1.6 se Vaší cesty nemůže zúčastnit důležitá, ale zastupitelná osoba (řidič, kapitán lodi, průvodce apod.),
 - 1.7 se Vaší cesty nemůže zúčastnit spolucestující, který není členem rodiny,
 - 1.8 nechcete vycestovat do destinace, která není přímo ohrožena mimořádnými okolnostmi, nebo tyto okolnosti nemají výrazný dopad na poskytování cestovních služeb,
 - 1.9 jsou v destinaci nepříznivé klimatické podmínky.
2. Dále za důvody pro zrušení cesty nepovažujeme
 - 2.1 akutní onemocnění či úraz, u nichž v době sjednání pojištění probíhala léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení,
 - 2.2 Vaše chronické onemocnění,
 - 2.3 úraz, který utrpíte při vědomém nedodržení právních předpisů a doporučení,
 - 2.4 plánované operační zákroky a vyšetření.
3. Do stornopoplatků se nezapočítávají náklady, které poskytovateli služby vzniknou až Vaším vycestováním, např. pojistné, fakultativní výlety, letištní taxy.
4. Ošetřujícím lékařem nesmíte být Vy nebo Váš rodinný příslušník.

Jaká jsou obecná pravidla pojištění

(všeobecné pojistné podmínky)

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

1. Co je pojištění storna

- 1.1 Pojištění storna Vám poskytuje pojistnou ochranu, když z vážných důvodů musíte zrušit svůj zájezd, letenku, ubytování nebo jinou službu související s cestou.

2. Jak vzniká pojistná smlouva

- 2.1 Pro toto pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky. Upravují ho také tyto pojistné podmínky či další ujednání pojistné smlouvy. Ta se řídí právním řádem České republiky.
- 2.2 Pojistnou smlouvu s námi uzavřete zaplacením pojistného.
- 2.3 Vystavíme Vám pojistku, kde uvedeme Vás, další pojištěné, číslo smlouvy, dobu trvání a rozsah pojištění, výši pojistného a datum uzavření smlouvy.
- 2.4 Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Ta je zachována i při elektronickém či telefonickém kontaktu, dává-li nám možnost Vaší identifikace.
- 2.5 Při jakékoli změně Vašich osobních údajů včetně kontaktní adresy jste povinen/a nás o tom informovat.

3. Jak stanovujeme pojistné

- 3.1 U pojištění storna určujeme pojistné podle ceny služeb, pro které se pojištění sjednává.
- 3.2 Pojistné stanovujeme na celou dobu pojištění a jeho výše a splatnost jsou stanoveny v pojistné smlouvě.

4. Kdo může být pojištěn

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

5. Odkdy pojištění platí

- 5.1 Pojištění storna vzniká zaplacením pojistného a cestovní služby a trvá do chvíle, kdy službu začnete čerpat, nebo kdy překročíte hranice vlasti.
- 5.2 V pojistné smlouvě uvádíme její počátek a konec.

6. Jak pojištění zaniká

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

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

7. Co má vliv na pojistné plnění

- 7.1 Pojistné plnění Vám poskytneme v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě.
- 7.2 Když s námi uzavřete více pojistných smluv na stejná pojistná nebezpečí, poskytneme Vám pojistné plnění pouze jednou.
- 7.3 Pojistné plnění Vám uhradíme do 15 dnů od ukončení našeho šetření pojistné události.
- 7.4 Pojistné plnění Vám poskytneme v tuzemské měně, a to v přepočtu kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB, který je platný ke dni vzniku pojistné události.
- 7.5 Porušíte-li některou z povinností uvedených v pojistných podmínkách nebo právních předpisech, můžeme Vám pojistné plnění přiměřeně snížit.
- 7.6 Při hlášení škody uvádějte úplné, pravdivé a nezkrácené údaje. V opačném případě Vám můžeme pojistné plnění odmítnout v celém rozsahu.
- 7.7 Pokud se v době trvání pojištění projeví důsledky události, která nastala ještě před jeho začátkem, můžeme Vám pojistné plnění odmítnout.
- 7.8 Pojistné plnění je při přepravě omezeno letenkou v ekonomické třídě nebo jinou odpovídající úrovní dopravy. Naše asistenční služba může z lékařských důvodů schválit i jiný druh přepravy.
- 7.9 Pojistné plnění Vám můžeme poskytnout pouze tehdy, není-li v rozporu se sankcemi či embargy Evropské unie, České republiky, případně Spojených států amerických.

8. Jak přechází práva z pojistného plnění

- 8.1 Nároky, které Vám při pojistné události vzniknou vůči Vaší zdravotní pojišťovně, přecházejí na nás.
- 8.2 Pokud Vám někdo způsobí škodu, kterou máte právo vymáhat, pak toto právo přechází na nás až do výše pojistného plnění, které jsme Vám vyplatili.

9. Co musíte udělat při škodní události

- 9.1 Udělejte maximum možného pro odvrácení nebo zmenšení rozsahu škody.
- 9.2 Neprodleně nám oznamte, že Vám nastala škoda, uveďte o ní úplné, pravdivé a nezkrácené údaje.
- 9.3 Důkladně vyplňte všechny kolonky hlášení škody, přiložte originály dokladů, a co nejlépe popište okolnosti vzniku škody.
- 9.4 Doložte, že škoda vznikla v době trvání pojištění.
- 9.5 Máte-li sjednáno ještě jiné obdobné pojištění, oznamte nám, u které pojišťovny.
- 9.6 Zajistěte, abychom mohli vůči třetí osobě uplatnit právo na náhradu škody.
- 9.7 Při škodě na Vašem zdraví nám udělte souhlas s nahlážením do Vaší zdravotní dokumentace, případně s Vaším vyšetřením či prohlídkou naším lékařem.
- 9.8 Budete-li k prokázání škody potřebovat policejní protokol, neprodleně ji nahlaste místní policii.

10. Jak dlouho šetříme škodu

- 10.1 Po Vašem oznámení škodní události zahájíme neprodleně její šetření. To jsme povinni ukončit do 3 měsíců. Lhůtu můžeme po vzájemné dohodě prodloužit.
- 10.2 Lhůta pro šetření neběží po dobu, kdy v něm Vaší vinou nemůžeme pokračovat.

- 10.3 Pokud nebudeme moci šetření včas ukončit, oznámíme Vám z jakých důvodů.
- 10.4 Když dostatečně doložíte škodní událost, na žádost Vám poskytneme zálohu na pojistné plnění.

11. Kde a jak si můžete stěžovat

- 11.1 Svou stížnost nám sdělte způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:
- e-mailem na klient@ERVpojistovna.cz,
 - přes www.ERVpojistovna.cz,
 - dopisem na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,
 - telefonicky na +420 221 860 860.
- 11.2 Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: +420 224 411 111.
- 11.3 Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů můžete kontaktovat:
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, www.ombudsmancap.cz,
 - Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, www.coi.cz.

12. Jak upravujeme pojistné podmínky

- 12.1 Máme možnost jednostranně měnit pojistné podmínky již uzavřených pojistných smluv.
- 12.2 Aby změna platila, musíme Vám ji oznámit a dát Vám možnost se k ní vyjádřit ve lhůtě 30 dní.
- 12.3 Jestliže se v této lhůtě nevyjádříte, budeme to považovat za Vaš souhlas se změnou.
- 12.4 Když nám e-mailem či dopisem zašlete svůj nesouhlas, máte také možnost pojistnou smlouvu vypovědět. Vaše smlouva pak zanikne dnem doručení výpovědi.
- 12.5 Pokud nebudete se změnou souhlasit, můžeme Vám pojistnou smlouvu vypovědět po 30 dnech od účinnosti změny.



Jak zpracováváme osobní údaje

(GDPR)

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

Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Obrátit se na nás můžete způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- e-mailem na klient@ERVpojistovna.cz,
- přes www.ERVpojistovna.cz,
- dopisem na adresu Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika,
- telefonicky na +420 221 860 860.

Kde a jak se můžete ptát

Máme svého pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer; DPO), na kterého se můžete obrátit s jakýmkoli dotazem na zpracování Vašich osobních údajů nebo se stížností.

Kontaktovat ho můžete:

- e-mailem na dpo@ERVpojistovna.cz,
- přes on-line formulář na webu www.ERVpojistovna.cz,
- dopisem na adresu našeho sídla.

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

Jaké osobní údaje zpracováváme

Pro uzavření pojistné smlouvy a likvidaci pojistné události můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje, např. jméno, příjmení, rodné číslo,

datum narození, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mailovou adresu. Jedná se o nezbytné identifikační a kontaktní údaje. Při škodě na zdraví můžeme také zpracovávat údaje týkající se Vašeho zdravotního stavu.

Když budou Vaše údaje o zdravotním stavu nutné ke zhodnocení pojistného rizika a jeho upsání, budeme je zpracovávat výhradně na základě Vašeho výslovného souhlasu.

Kdykoli navštívíte naše webové stránky, zaznamenávají se z bezpečnostních důvodů na náš server veškerá identifikační data (IP adresa) a další informace (datum, čas, zhlédnutá stránka). Nepoužíváme Java Applets nebo Active X Controls.

Naše stránky používají cookies, které Vám mohou ulehčit další použití našich internetových služeb. Tyto údaje používáme výhradně ke statistickým účelům a zaručujeme Vaši naprostou anonymitu. Pro zablokování cookies vyberte ve svém internetovém prohlížeči příslušnou volbu (nejčastěji v záložce Nastavení -> Soukromí). Po této blokaci nebudete moci využít některých funkcí našich stránek.

Když nám prostřednictvím našich stránek zašlete e-mail obsahující údaje jako např. jméno nebo e-mailová adresa, použijeme je pouze pro zaslání Vámi vyžádaných informací. Když je přístup na některé stránky www.ERVpojistovna.cz podmíněn Vaším poskytnutím osobních údajů, pracujeme s nimi pouze při plnění svých povinností a nepoužijeme je k jiným účelům.

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

Jaké jsou účely zpracování osobních údajů

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

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

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

Jak ukládáme osobní údaje

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

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

Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

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

Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

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

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

Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje

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

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

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

Co je automatizované rozhodování

K automatizovanému rozhodování / profilování dochází zejména při sjednávání pojistné smlouvy prostřednictvím našeho on-line systému, který Vám má zpříjemnit a urychlit výběr a nákup nejvhodnějšího pojištění.

Veškerá automatizovaná rozhodnutí jsou založena na námi předem určených pravidlech, zejména na pojistně-matematických výpočtech.

Jaká jsou Vaše práva

Na vyžádání jsme povinni Vás informovat o zpracování Vašich osobních údajů či je opravit.

Pokud se domníváte, že zpracováváme Vaše údaje v rozporu s ochranou Vašeho soukromí či se zákonem, musíme tento stav odstranit nebo vysvětlit. Když Vaší žádosti nevyhovíme, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Když dochází ke zpracování Vašich osobních údajů prostřednictvím automatizovaného rozhodování a Vy jste zjistili, že tím dochází ke zpracování, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu s právními předpisy, máte právo na vznesení námítky.

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

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

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

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

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



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



Již jedenáctkrát jsme získali od Asociace českých pojišťovacích makléřů ocenění Pojišťovna roku.



Pomáháme nejen na Vašich cestách.
Podporujeme Linku bezpečí.

ERV Evropská pojišťovna, a. s.

Křížkova 237/36a
186 00 Praha 8
tel.: 221 860 860
klient@ERVpojistovna.cz
www.ERVpojistovna.cz