



Předsmluvní informace k cestovnímu pojištění



Kdo jsme my?

1. Kdo jsme?

Direct pojišťovna, a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, Česká republika. Naše IČO je 25073958 a jsme zapsáni v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 3365.

2. Jak se s námi spojit?

Aktuální kontaktní údaje naleznete na webu www.direct.cz.

- Můžete vyplnit a odeslat online formulář na webu www.direct.cz.
- Napište nám e-mail na info@direct.cz.
- Zavolejte nám na linku +420 221 221 221 nebo v případě potřeby *asistenčních služeb* na linku +420 290 290 291 nebo +420 291 291 291.
- Napište nám dopis a odešlete ho na adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika.
- Můžete přijít osobně na naši pobočku.

Veškerá komunikace probíhá v českém jazyce.

3. Co děláme?

Jsme pojišťovna, zabýváme se pojišťovací činností v oblasti neživotního pojištění. Jednáme s vámi v roli pojistitele.

4. Čím se řídíme?

Pojistná smlouva se řídí zákony České republiky, konkrétně ve vztahu s vámi občanským zákoníkem, což je zákon č. 89/2012 Sb. Veškeré spory budou rozhodovat příslušné soudy v České Republice.

Používáme zdravý rozum, lidský přístup a jsme tu hlavně proto, abychom lidem pomohli v situacích, kdy se stane „průšvih“. Věříme, že i pojišťovna může být lidská a přátelská. A že se na ni lidé mohou spolehnout. V Direct pojišťovně vycházíme z hodnot, které jsme se nemuseli učit nazpaměť, ale které jsou nám vlastní i v našem soukromém životě. Jednoduchost, rychlost, přátelskost a spolehlivost najdete ve všem, co děláme.

Dále se řídíme Kodexem etiky České asociace pojišťoven a Etickým kodexem finančního trhu, které naleznete na webu www.cap.cz/o-nas/kodex-etiky.

5. Jak si vedeme?

Informace o finanční situaci naleznete na našem webu www.direct.cz v sekci Povinně zveřejňované informace.

6. Kdo nás kontroluje?

Česká národní banka se sídlem Na Příkopě č. 28, 115 03 Praha, Česká republika.

7. Jak si můžete stěžovat?

Se svou stížností se na nás můžete obrátit:

- Vyplněním a odesláním online formuláře na webu www.direct.cz.
- Napsáním e-mailu na info@direct.cz.
- Zavoláním na linku +420 221 221 221, linka je zpoplatněna dle aktuálního ceníku poskytovatele.
- Napsáním a odesláním dopisu na adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika.
- Osobně na naší pobočce.

K vaší stížnosti se vyjádříme do 30 dní od obdržení stížnosti.

Dále se můžete obrátit na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě č. 28, 115 03 Praha, Česká republika,

a to písemně, přes webový formulář, který naleznete na www.cnb.cz, nebo na jejich telefonickou linku +420 224 411 111.

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem, který je *pojistníkem* v pojistné smlouvě, ke vzniku spotřebitelského sporu z pojistné smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu online je rovněž možné využít platformu zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu/consumers/odr/.

8. Jak jsou odměňováni naši pracovníci?

Pokud vám se sjednáním smlouvy pomůžou naši pracovníci, ať už na naší pobočce nebo po telefonu, obdrží za to odměnu. Výše odměny za pomoc při sjednání vašeho pojištění se však nijak nepromítne do výše pojistného – to znamená, že máte stejné pojistné, pokud si pojištění sjednáte sami, i pokud vám pomůže náš pracovník.

Co je cestovní pojištění?

Cestovní pojištění vám poskytne ochranu na cestách a při pobytech v zahraničí v nahodilých situacích, které jste nemohl/a předpokládat nebo ovlivnit a jejichž důsledkem vám vznikne škoda nebo povinnost hradit škodu. Pojištění se však nevztahuje na všechny situace. Nekryje především ty, které jste vyvolali úmyslně, mohli je předem očekávat, a nevztahuje se na místa a aktivity, které jsou příliš nebezpečné nebo jsou v rozporu se zákonem. Stejně tak se pojištění nevztahuje na události, které nastaly po překročení doby výjezdu. Podrobný výčet všech obecných výluk z pojištění naleznete v článku „Na co se pojištění nevztahuje“ v obecné části našich Všeobecných pojistných podmínek pro cestovní pojištění. Dále naleznete v popisu každého pojištění speciální výluky týkající se pouze daného pojištění. Je nezbytné, abyste si před uzavřením pojistné smlouvy přečetli pojistné podmínky. Jenom tak získáte přesnou představu o tom, kdy a jak vám pomůžeme.

Pojištění se skládá z několika druhů pojištění, které vám níže ve zkratce přiblížíme. Jejich kompletní popis naleznete v II. části Všeobecných pojistných podmínek pro cestovní pojištění (dále jen „Všeobecné pojistné podmínky“).

1. Pojištění léčebných výloh

V Čechách jsme zvyklí na to, že návštěva lékaře a pobyt v nemocnici stojí pár korun. V zahraničí za stejné služby zaplatíte řádově vyšší částky. Pojištění léčebných výloh slouží k tomu, abyste mohli v akutních případech navštívit lékaře a úhradu nákladů nechat na nás. Pojištění léčebných výloh je povinnou součástí každé smlouvy cestovního pojištění. Výčet toho, na co se pojištění vztahuje a na co ne, naleznete v článku „Pojištění léčebných výloh“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

2. Pojištění odpovědnosti

Když někomu neúmyslně způsobíte zranění nebo mu poškodíte majetek, může po vás oprávněně žádat uhrazení škody nebo újmy. V takovém případě uvítáte naše pojištění odpovědnosti, které slouží k úhradě takových výdajů. Neuhradíme však veškeré škody, které způsobíte. Proto vám doporučujeme přečíst si článek „Pojištění odpovědnosti“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek, který toto pojištění popisuje.

3. Pojištění cestovní asistence

Jakákoliv nesnáž v zahraničí je vždy náročnější z důvodu jazykových bariér, kulturních rozdílů a neznámého prostředí. Proto je součástí každého cestovního pojištění pomoc našich operátorů, kteří vám poradí, pomůžou nebo zprostředkují překlad do češtiny. Kromě toho v rámci této služby uhradíme příjezd a ubytování blízké osoby, pokud budete hospitalizován/a déle než 10 dní. Kompletní výčet služeb cestovní asistence naleznete v článku „Cestovní asistence“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

4. Pojištění zavazadel

Neštěstí nemusí potkat pouze vás, ale také vaše zavazadla. Uhradíme vám poškození zavazadel při dopravní nehodě nebo živelné události. Zavazadla jsou pojištěna i na odcizení vloupáním nebo loupeží. Škodu vzniklou při okradení kapsářem však neuhradíme. Dále vám pomůžeme, pokud dojde ke zpoždění zavazadel delšímu než 6 hodin. Za takových okolností vám proplatíme nákup nezbytných potřeb, jako jsou hygienické, kosmetické potřeby a nutné oblečení. Doporučujeme vám přečíst si článek „Pojištění zavazadel“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek, abyste věděli, co považujeme za zavazadlo a na jaké situace se toto pojištění vztahuje.

5. Úrazové pojištění

Toto pojištění myslí na situace, kdy úraz, který se vám stane, bude mít závažné důsledky. Tím myslíme případy, kdy úraz zapříčiní smrt nebo tělesné poškození s trvalými následky. Pokud k takové události dojde, vyplatíme vám obnos až do výše vámi zvoleného limitu, abychom vám pomohli minimalizovat finanční těžkosti, které jsou jedním z důsledků úrazu. Přečtěte si prosím článek „Úrazové pojištění“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek,

který toto pojištění popisuje.

6. Právní asistence

Právní asistenci využijete například v případech, kdy byly porušeny vaše práva ze strany jiných osob. Za takových okolností je dobrá rada a zastupování právníkem k nezaplacení. Proto je i součástí našeho pojištění právní poradenství, které se skládá ze tří služeb – telefonické pomoci, zprostředkování služeb a zaplacení právního zástupce. V článku „Právní asistence“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek naleznete popis, co právní asistence zahrnuje.

7. Pojištění stornopoplatků

Nebezpečí na vás nečeká pouze během cestování, ale také doma. Toto pojištění je určeno pro situace, kdy vás vlastní nemoc, zdravotní problémy vašich blízkých nebo ohrožení vašeho majetku donutí zůstat doma nebo se domů předčasně vrátit. V prvním případě vám uhradíme 80 % stornopoplatků, které byly se zrušením cesty spojeny. Ve druhém případě vám zaplatíme zvýšené náklady na předčasný návrat domů. Třetí složkou tohoto pojištění je úhrada cesty do místa pobytu, pokud z objektivních důvodů, které jste nemohli ovlivnit, nestihnete odjezd plánovaným dopravním prostředkem. Podrobnosti naleznete v článku „Pojištění stornopoplatků“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

8. Asistence vozidla

Toto pojištění se vám bude hodit pouze, pokud do zahraničí vyrazíte vlastním vozem. Při těchto cestách hrozí riziko, že se vám vozidlo porouchá nebo se stanete přímým účastníkem dopravní nehody. Pro takové případy vám nabízíme asistenci vozidla, která zahrnuje příjezd a práci technika na místě. Pokud technik na místě nic nesvede, uhradíme odtah do nejbližšího servisu. Jestliže bude oprava v servisu na víc dní, dáme vám na výběr, zda chcete uhradit ubytování na místě, nebo zda chcete nechat vozidlo odtáhnout do ČR a uhradit váš převoz do ČR nebo do cíle cesty. Kompletní výčet služeb asistence vozidla naleznete v článku „Asistence vozidla“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

9. Pojištění spoluúčasti na pronajatém vozidle

Toto pojištění se pro změnu vztahuje na situace, kdy si v dané destinaci pronajmete vozidlo v autopůjčovně. Součástí půjčení je sice obvykle i pojištění, ale často s velkou spoluúčastí. To znamená, že třebaže jste pojištěni, tak velkou část škody zaplatíte ze svého. Proto vám nabízíme naše pojištění, které slouží právě k úhradě spoluúčasti. V článku „Pojištění spoluúčasti při zapůjčení vozidla“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek naleznete více informací.

10. Pojištění sportovního vybavení

Toto pojištění využijete pouze v případě, kdy s sebou vezete lyže nebo snowboard, kola nebo golfové vybavení. Pokud vám bude toto vybavení odcizeno nebo jej poškodíte, máte ve většině případů zkaženou dovolenou. Aby se to nestalo, nabízíme vám naše pojištění náhradního sportovního vybavení, ze kterého proplatíme půjčovně za náhradní vybavení, abyste si mohli dovolenou užít, jak jste plánovali. Prostudujte si článek „Pojištění náhradního sportovního vybavení“ ve II. části našich Všeobecných pojistných podmínek, kde je toto pojištění popsáno.

11. Pojištění zpoždění letu

Pojištění zpoždění letu se sjednává pro případ, kdy vinou dopravce dojde ke zpoždění odletu. V takovém případě máte nárok na úhradu stravy, hygienických potřeb a základního ošacení, a to do výše limitu určeného k pojištění zpoždění letu. Více informací uvádíme v článku „Pojištění zpoždění letu“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

12. Pojištění rizikových sportů

Myslíme i na ty, kteří si rádi okoření dovolenou trochou adrenalinu. Běžné sporty na rekreační úrovni máte pojištěné v rámci každého sjednaného cestovního pojištění, ty rizikové si můžete jednoduše připojistit. Nevíte, jestli sport, který plánujete provozovat, patří do běžných nebo rizikových? Na našem webu si to můžete ověřit ještě před sjednáním pojištění. Existují i opravdu nebezpečné sporty, které pojistit nemůžeme. Více informací uvádíme v článku „Pojištění rizikových sportů“ a jejich výčet najdete v příloze č.1, Kategorie sportů a činností, v závěru Všeobecných pojistných podmínek.

13. Manuální práce

Pojištění manuálních prací potřebujete, pokud jedete do zahraničí za prací. Administrativní a obchodní práci vám kryje běžně sjednané cestovní pojištění, jakoukoliv jinou práci je potřeba připojistit jako manuální. Existují i opravdu velmi nebezpečné práce (činnosti), které pojistit nemůžeme. Více informací uvádíme v článku „Pojištění manuálních prací“ a jejich výčet najdete v příloze č.1, Kategorie sportů a činností, v závěru Všeobecných pojistných podmínek.

Rady ke smlouvě

1. Jak sjednat pojištění?

Cestovní pojištění sjednáváme elektronicky nebo telefonicky, můžete jej také sjednat na naší pobočce nebo prostřed-

nictvím makléře. Pojistnou smlouvu, pojistné podmínky a asistenční kartu pošleme na vámi zadaný e-mail. Smlouvu uzavřete tím, že nám pošlete jednorázové pojistné uvedené ve smlouvě na určený účet pod správným variabilním symbolem, nebo zaplatíte platební kartou.

2. Kolik budu platit?

Zaplatíte pouze jednu platbu ve výši částky, která je uvedena v pojistné smlouvě jako Výsledné pojistné. Tato výše je spočítána podle délky pojištění, počtu a věku pojištěných osob a rozsahu zvoleného pojištění. Platba je možná online pomocí platebního portálu, kdy k platbě dojde prakticky okamžitě, nebo převodem, kdy k platbě dojde až okamžikem připsání peněz na náš bankovní účet.

3. Jak dlouho trvá pojištění?

Pojištění trvá od data počátku pojištění uvedeného v pojistné smlouvě do data konce pojištění uvedeného v pojistné smlouvě za podmínky, že pojistné bylo připsáno na účet pojišťovny před datem počátku pojištění. V ostatních případech pojištění platí až od okamžiku přijetí platby na účet pojišťovny nebo přijetí potvrzení z platební brány při platbě kartou či zaplacení v hotovosti na naší pobočce. Minimální doba platnosti je 1 den a maximální doba platnosti je 365 dní.

4. Jak mohu pojištění zrušit?

Pojištění běžně končí uplynutím data konce pojištění a řídí se zákonem. Lze jej ale předčasně ukončit zejména následujícími způsoby:

- a) Odstoupením od smlouvy, pokud vy nebo my při sjednání smlouvy uvedeme klamavé informace, pokud je pojištění sjednáno na dobu delší než jeden měsíc. Odstoupit od smlouvy může ale pouze ten, kdo nepravdivou informaci obdržel.
- b) Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání, pokud je pojištění sjednáno na dobu delší než jeden měsíc.
- c) Výpovědí, pokud nám bude doručena do dvou měsíců od sjednání s tím, že pojištění ukončíme v osmidenní lhůtě od jejího přijetí.
- d) Výpovědí, pokud nám doručíte do tří měsíců od oznámení pojistné události s tím, že pojištění ukončíme do 30 dní od jejího přijetí.

Formulář pro odstoupení od smlouvy najdete na našich webových stránkách. Pokud dojde k odstoupení, ruší se smlouva od počátku, my vám vrátíme pojistné a vy nám vrátíte případná vyplacená pojistná plnění. Pokud dojde k výpovědi, tak si necháme zaplacené pojistné a vy máte právo na pojistné plnění za pojistné události, které nastaly do data výpovědi.

Rady ke škodě

1. Pokud máte zdravotní potíže nebo se vám stal úraz:

- a) Je-li to možné, kontaktujte asistenční službu na čísle +420 290 290 291 nebo na čísle +420 291 291 291. Popište, kde se nacházíte a co vás trápí. Asistenční služba vám doporučí vhodné zdravotnické zařízení v dané oblasti, které má dostatečně kvalitní lékařskou péči.
- b) Po příchodu do nemocnice je potřebné se řídit pokyny zdravotnického personálu. V rámci Evropské unie předložte svou kartičku zdravotního pojištění. Pokud po vás bude personál vyžadovat cestovní doklad, odmítněte, nedávejte jej z ruky. Nechte je si opsat údaje, případně jim dejte fotokopii.
- c) Pokud po vás budou požadovat proplacení ošetření v hotovosti, informujte asistenční službu a vyžádejte si účtenky za veškeré platby.
- d) Zajistěte si veškerou dokumentaci z ošetření, především lékařské zprávy.
- e) Pokud bude váš zdravotní stav vyžadovat převoz do jiného zařízení, informujte asistenční službu ještě před převozem.

2. Pokud máte škodu na zavazadlech nebo jste o ně přišli:

- a) Dojde-li ke krádeži, ohlaste to ihned po zjištění místní policii a informujte asistenční službu na telefonu +420 290 290 291 nebo na čísle +420 291 291 291.
- b) Dojde-li ke krádeži z hotelového pokoje nebo z vozidla na hlídaném parkovišti, vyžádejte si také potvrzení od provozovatele o náhradě vzniklé škody. Pokud odmítne, kontaktujte policii a konzulární oddělení České republiky.
- c) Vyžádejte si policejní protokol, kde musí být uveden seznam odcizených věcí, popis místa, ze kterého byly odcizeny, přibližná doba a způsob odcizení. Pokud nebudete protokolu rozumět, pošlete jeho kopii prostřednictvím e-mailu asistenční službě, která vám pomůže porozumět obsahu protokolu.
- d) Pokud dojde k poškození zavazadel, zdokumentujte jej pomocí fotografií nebo videozáznamu.
- e) Dojde-li ke ztrátě cestovních dokladů, neprodleně kontaktujte policii a konzulární oddělení České republiky. Můžete se obrátit na asistenci, která vám pomůže s vyhledáním konzulátu v dané zemi.

3. Pokud po vás někdo chce uhrazení škody:

- a) Za žádných okolností neuznávejte svou odpovědnost za škodu, neuhrazujte poškozenému ani část škody, nic nepodepisujte. Poškozeného pouze informujte, že jste pojištěn/a, a předejte mu kontakt na asistenční službu.
- b) Zdokumentujte okolnosti škody i vzniklou škodu nebo újmu. Zajistěte si policejní protokol, fotografie

nebo videozáznam.

- c) Pokud se v době škody v okolí vyskytovali nějací svědci, snažte se získat jejich písemnou výpověď, videozáznam výpovědi, jejich jméno a kontakt na ně.
- d) Jakmile je to možné, informujte asistenční službu a pravdivě popište, co se stalo.

4. V ostatních případech:

Kontaktujte asistenční službu, jakmile je to možné, a řiďte se jejími instrukcemi.

Co mám dělat po návratu?

Po návratu do ČR podnikněte následující kroky:

- Zkompletujte si veškeré doklady, policejní zprávy, účtenky a jakékoliv další dokumenty získané během řešení škody v zahraničí. Pokud se škoda týkala zavazadel, přidejte k tomu pořízovací doklady odcizených nebo poškozených věcí.
- Vyplňte formulář Ohlášení škodní události (naleznete ho na webu pojišťovny v online verzi nebo jako PDF) a přiložte k němu kopie výše uvedených dokumentů. Vyplněný online formulář odešlete jedním kliknutím přímo na pojišťovnu, pokud jste vyplnili hlášení v PDF, můžete jej poslat elektronicky společně s dalšími dokumenty na e-mailovou adresu info@direct.cz. Jestliže budeme potřebovat některé dokumenty v originálech, budeme vás o tom informovat a poprosíme o jejich zaslání na adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno. Škodu můžete ohlásit také na telefonním čísle + 420 221 221 221.
- V případě jakýchkoliv dotazů na aktuální stav škodní události kontaktujte pojišťovnu.

Jaké jsou důsledky porušení povinností?

Vyplývají z příslušných pojistných podmínek a ustanovení občanského zákoníku. V případech, kdy s námi nebudete dostatečně spolupracovat při likvidaci pojistné události nebo nám poskytnete nepravdivé informace, vám můžeme pojistné plnění snížit či odmítnout vyplatit.

Tyto předmluvní informace jsou platné od 25. 1. 2019.