

# Predzmluvné informácie k cestovnému poisteniu FlyLine



## Poistiteľ

Názov: ERV Evropská pojišťovna, a. s.  
Sídlo: Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8,  
Česká republika  
IČ: 492 40 196  
Zápis: Obchodný register Mestského súdu  
v Prahe, oddiel B, vložka 1969  
Web: [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)  
Tel.: (+420) 221 860 860  
E-mail: [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz)

## Predmet podnikania

Poist'ovacia činnosť podľa zák. č. 277/2009 Zb.,  
o poisťovníctve, v znení neskorších právnych pred-  
pisov

## Informácie o finančnej situácii

[www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-  
pojistovny](http://www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-<br/>pojistovny)

## Orgán dohľadu

Česká národná banka,  
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1,  
Česká republika  
Tel.: 224 411 111, fax: 224 412 404

## Orgán pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

Kancelária verejného ochránca práv  
Českej asociácie poisťovní (Kancelář ombuds-  
mana České asociace pojišťoven z.ú.),  
Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1,  
Česká republika, tel.: +420 602 273 096  
[www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)

Česká obchodná inšpekcia  
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,  
Česká republika, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)  
Tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236

## Informácie o poistení

Práva a povinnosti účastníkov poisťnej zmluvy stano-  
vuje Občiansky zákonník (ČR) a poisťné podmienky.  
Poisťná ochrana sa vzťahuje na náhodné udalosti  
súvisiace s cestovaním (nikdy však na obavy z cesto-  
vania) a výskytom ochorenia COVID-19, ktoré sú bližšie  
určené v poisťných podmienkach a nastali cestujúcim  
osobám v dobe trvania poistenia, a to ako pred nastú-  
pením na cestu, tak aj v jej priebehu.

Cestovné poistenie poskytuje poisťnú ochranu  
pri jednotlivej ceste zo Slovenskej republiky do  
zahraničia. Dĺžka jednej cesty nesmie prekročiť  
48 dní. Poistenie FlyLine sa uzatvára iba k leten-  
kám kúpeným prostredníctvom predajcu leteniek.

Poistenie zahŕňa liečebné náklady a znemožnenie ná-  
vratu v súvislosti s ochorením COVID-19. Ďalej sa vzť-  
ahuje na situácie, keď je cestujúci nútený svoju cestu  
zrušiť, pretože ochorenie na COVID-19, alebo v súvislosti

s ochorením COVID-19 neočakávané a nezávinene  
v okamihu nástupu na cestu nespĺní zdravotné podm-  
ienky na vycestovanie (kontrola na letisku, nástup do  
dopravného prostriedku, prekročenie štátnej hranice  
a pod.).

Pred dohodnutím poistenia a zahájením cesty sa,  
prosíme, zoznámte s našim aktuálnym stanoviskom  
k situácii v zahraničí (napr. ku COVID-19), ktoré je  
dostupné na našich webových stránkach. Zároveň  
pozorne sledujte všetky odporúčania Ministerstva  
zahraničných vecí (MZV) či Úradu verejného zdra-  
votníctva (ÚVZ) SR (alebo iných orgánov štátnej  
správy) vzťahujúce sa na cestovanie a jeho prípad-  
né reštrikcie. Platnosť Vášho poistenia môže byť  
obmedzená na základe informácií aktuálnych bez-  
prostredne pred dňom Vášho odchodu.

Pokiaľ dôjde k zrušeniu cesty do krajiny, ktorej  
bezpečnosť, zdravotná, politická či klimatic-

ká situácia môže vyvolávať obavy z cestovania,  
môže byť poisťné plnenie znížené o polovicu.  
Poistenie prestáva platiť, ak zotrváte dlhšie ako 14 dní  
v oblasti, ktorú sme počas Vášho pobytu označili za  
vojnú, alebo do nej MZV či ÚVZ SR nedoporučilo  
cestovať.

Poisťné podmienky môžu obsahovať viac sekcií, než  
pre ktoré máte poistenie uzatvorené. Rozhodujúci je  
vždy dohodnutý produkt, ktorého presný rozsah naj-  
dete v prehľade poisťného plnenia, ktorý tvorí neod-  
deliteľnú súčasť poisťných podmienok.

Na určenie rozsahu poisťnej ochrany v rámci rodiny je  
stanovený osobitný termín rodinný príslušník, ktoré-  
ho definíciu nájdete vo výklade pojmov.

Ak uzatvárate poistenie pre inú osobu než ro-  
dinného príslušníka, vyžiadajte si jej súhlas  
a zoznámte ju s poisťnými podmienkami.

## Výluky z poistenia

Poistenie sa vzťahuje len na náhodnej udalosti.  
Vylúčené z poistenia sú udalosti, ku ktorým došlo  
najmä úmyselným konaním poisťníka, poisteného či  
iných osôb z ich podnetu, v dôsledku chronického  
ochorenia, plošným zásahom štátnej moci alebo  
verejnej správy, a tiež udalosti výsledne uvedené  
v poisťných podmienkach ako výluky.

Výluky z poistenia sú v poisťných podmien-  
kach farebne odlišené a je nutné, aby ste sa  
s nimi oboznámili ešte pred uzatvorením poisťnej  
zmluvy.

## Poisťné

Poisťné sa stanovuje na celé obdobie, na ktoré sa  
poistenie uzatvára (jednorazové poisťné), a to na  
základe reálnych poisťno-matematických predpo-  
kladov jednotlivých rizík, podľa zemepisnej oblasti  
a účelu cesty. Jeho výška je uvedená v poisťnej

zmluve (poisťke). Poisťné sa hradí spolu s úhradou  
zálohy či celej ceny zájazdu. Poisťná zmluva je uz-  
tavená okamihom zaplataenia poisťného. Jednora-  
zové poisťné prislúcha poisťiteľovi vždy celé bez  
ohľadu na dôvod či spôsob ukončenia poistenia.

## Obdobie trvania poistenia

Poisťná zmluva sa uzatvára pred nastúpením  
cesty, na ktorú sa má vzťahovať. Poistenie trvá  
v čase trvania cesty, začína a končí sa okami-  
hom prekročenia hranice Slovenskej republiky.

Poistenie zrušenia cesty (stornopoplatkov) vzniká  
okamihom zaplataenia poisťného a trvá do okamihu  
nástupu cesty.

## Zánik poistenia

Poistenie zaniká uplynutím obdobia alebo  
dohodou.

Poisťník alebo poisťiteľ môžu odstúpiť od poisťnej  
zmluvy pre porušenie povinnosti uviesť pravdivé  
oznámenia. Od poistenia dohodnutého na diaľku na  
viac než 1 mesiac môže poisťník odstúpiť do 14 dní  
od uzatvorenia zmluvy.

Poisťník alebo poisťiteľ môžu poistenie vy-  
povedať s 8-dňovou výpovednou lehotou do  
2 mesiacov odo dňa uzatvorenia zmluvy, alebo  
s mesačnou výpovednou lehotou do 3 mesiacov  
odo dňa oznámenia vzniku poisťnej udalosti. Po-  
isťník môže poistenie vypovedať s 8-dňovou vý-  
povednou lehotou do 2 mesiacov odo dňa, keď sa  
dozvedel, že poisťiteľ pri určení výšky poisťného  
alebo pre výpočet poisťného plnenia porušil zásady  
rovnakého zaobchádzania.

## Ako sa poistenie viaže na iné produkty

Poistenie ponúkame za rovnakých podmienok sa-  
mostatne alebo ako doplnok k inému produktu či  
službe (zájazd, letenka, bicykel a pod.). Produkt  
alebo službu si však vždy môžete kúpiť aj bez po-  
istenia.

## Právo, súdy, jazyk

Poisťná zmluva sa riadi právnym poriadkom Českej  
republiky a spory rozhodujú príslušné súdy Českej  
republiky. Všetka komunikácia s poisťiteľom pre-  
bieha v českom jazyku. Poisťiteľ pri svojej činnosti  
dodržiava Kódex etiky Českej asociácie poisťovní,  
Etický kódex finančného trhu ([www.cap.cz](http://www.cap.cz)) a in-  
terné pravidlá skupiny ERV.

## Sťažnosti

Sťažnosti je možné zasielať na adresu poisťiteľa  
alebo na e-mail klientskeho centra. Podrobnejší  
postup pri podávaní sťažností je možné nájsť na  
webových stránkach poisťiteľa. So sťažnosťou je  
možné obrátiť sa takisto na Českú národnú ban-  
ku, na Kanceláriu verejného ochránca práv Českej  
asociácie poisťovní z.ú. alebo na Českú obchodnú  
inšpekciu, ktorá je vecne príslušným subjektom pre  
mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.

## Ďalšie informácie

Ďalšie informácie o vašom poistení, prípadne o našich  
ďalších produktoch, sú k dispozícii v klientskom centre  
alebo na webových stránkach poisťiteľa.

## Zdanie

Poisťné nepodlieha dani z pridanej hodnoty a poisť-  
né plnenie nepodlieha dani z príjmu.

**POISTNÉ PODMIENKY  
PRE JEDNORÁZOVÉ CESTY**  
(PP-CSA-ERV-SVK-2011)**VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY****1. ÚVOD**

- 1.1. „My“ (vo všetkých odvodených tvaroch) alebo „poist'ovňa“ predstavuje spoločnosť ERV Evropskou pojišťovnu, a. s., so sídlom Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČO 49240196, zapísanú v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka 1969. Dohľad nad poisťovníctvom vykonáva Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Vecne príslušným subjektom pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je Kancelária verejného ochránca práv Českej asociácie poisťovní z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, www.ombudsman.cz alebo Česká obchodná inšpekcia, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.
- 1.2. „Vy“ (vo všetkých odvodených tvaroch) „poistený“ alebo „oprávnená osoba“ predstavuje osobu, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vzniklo právo na poistné plnenie.

**2. POISTNÁ ZMLUVA, POISTNÁ UDALOSŤ**

- 2.1. Pre cestovné poistenie platí zákon č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len „zákon“), a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Českej republiky, všeobecné a osobitné poistné podmienky či ďalšie dohody poistnej zmluvy.
- 2.2. Poistná zmluva je uzatvorená zaplatením poistného, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
- 2.3. Poistiteľ vydá poisťníkovi poistku, v ktorej uvedie poisťníka, poistených, číslo poistnej zmluvy, obdobie trvania a rozsah poistenia (označenie produktu) a výšku poistného.
- 2.4. Poisťník je povinný informovať poistiteľa o akejkolvek zmene v osobných údajoch či údajoch poistených osôb vrátane zmeny adresy pre doručovanie písomností.
- 2.5. Poistná zmluva sa riadi právnym poriadkom Českej republiky.
- 2.6. Prípadné spory vyplývajúce z cestovného poistenia budú prejednávané príslušnými súdmi v Českej republike podľa českého práva. Sťažnosti je možné podať písomne k rukám štatutárneho organu, prípadne sa obrátiť na Českú národní banku alebo na Českú obchodnú inšpekciu, ktorá je vecne príslušným subjektom pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.
- 2.7. Poistnou udalosťou je náhodilá skutočnosť súvisiaca s cestovaním, ktorá je bližšie určená v osobitných poistných podmienkach, ktorá nastala počas trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne poskytnúť poistné plnenie.
- 2.8. Poistná zmluva a právne dohody týkajúce sa poistenia musia mať písomnú formu. Písomná forma je zachovaná aj pri právnom konaní uskutočnenom

elektronickými alebo inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie obsahu a určenie konajúcej osoby.

**3. POISTNÉ**

- 3.1. Poistné sa určí podľa zemepisnej oblasti, pre ktorú sa poistenie dojednáva a účelu cesty. Jeho výška a splatnosť je určená v poistnej zmluve.
- 3.2. Poistné sa určí na celú dobu, na ktorú bolo poistenie dohodnuté (jednorázové poistné).
- 3.3. Jednorázové poistné prislúcha poistiteľovi vždy celé bez ohľadu na dôvod či spôsob ukončenia poistenia.

**4. ÚZEMNÝ ROZSAH POISTENIA, POISTENÉ OSOBY**

- 4.1. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo v zemepisnej oblasti, pre ktorú bolo poistenie dohodnuté (Európa, celý svet).
- 4.2. Poistenie je možné dohodnúť na cesty zo Slovenskej republiky do zahraničia.
- 4.3. Poistenie liečebných nákladov sa nevzťahuje na územie štátu, kde je poistený zaradený do systému zdravotnej starostlivosti.
- 4.4. Poistené sú osoby, ktoré sú menovite uvedené v poistnej zmluve (resp. poistke). Poistiť možno občanov Slovenskej republiky a cudzích štátnych príslušníkov.

**5. ZAČIATOK, ZMENY A DOBA TRVANIA POISTENIA**

- 5.1. Poistenie možno dohodnúť len pred začatím cesty, na ktorú sa má vzťahovať. V prípade, že dátum začiatku poistenia je totožný s dátumom uzatvorenia poistnej zmluvy podľa bodu 2.2. týchto poistných podmienok, uvedie sa v poistnej zmluve takisto hodina jej uzatvorenia.
- 5.2. Poistenie vzniká
- 5.2.1. od okamihu prekročenia hranice Slovenskej republiky, najskôr však odo dňa, ktorý je v poistnej zmluve uvedený ako začiatok poistenia, do okamihu prekročenia hranice Slovenskej republiky pri návrate, najneskôr do dňa uvedeného v poistnej zmluve ako koniec poistenia
- 5.2.2. pri použití vlastnej dopravy od okamihu prekročenia hranice Slovenskej republiky, najskôr však odo dňa predchádzajúceho určenému dňu nástupu pobytu, do okamihu prekročenia hranice Slovenskej republiky pri návrate, najneskôr do dňa nasledujúceho po určenom konci pobytu
- 5.3. Poistenie stornoplatkov začína okamihom zaplatenia poistného a trvá do okamihu nástupu na cestu.
- 5.4. Poistenie úpadku leteckého dopravníka zaniká okamihom zaplatenia poistného a trvá do okamihu nástupu späť do Slovenskej republiky.
- 5.5. Poistenie možno predĺžiť najneskôr posledný deň trvania už dohodnutého poistenia. Celková doba pôvodného a predĺženého poistenia nesmie presiahnuť 48 dní.
- 5.6. Doba trvania poistenia automaticky predĺžime až o 3 mesiace, ak na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára bude návrat poisteného do vlasti odložený

z dôvodu ochorenia alebo úrazu, na ktoré sa toto poistenie vzťahuje.

- 5.7. Okrem ďalších spôsobov stanovených zákonom poistenie zaniká
- 5.7.1. uplynutím poistnej doby
- 5.7.2. dohodou zmluvných strán
- 5.7.3. výpoveďou poistiteľa alebo poisťníka dohodou do 2 mesiacov odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy; výpovedná lehota je osemdenná a jej uplynutím poistenie zaniká
- 5.7.4. odstúpením od poistnej zmluvy podľa zákona
- 5.8. Ak bola poistná zmluva uzatvorená formou obchodu na diaľku, má poisťník právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od poistnej zmluvy do 14 dní odo dňa jej uzatvorenia alebo odo dňa, keď mu boli oznámené poistné podmienky; odstúpiť nie je možné od zmluvy, ak bolo poistenie dohodnuté na obdobie kratšie než jeden mesiac.

**6. POISTENIE ŠPORTOVEJ ČINNOSTI**

- 6.1. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pri prevádzkovaní bežných rekreačných a plážových športov, ako sú napr. plážový volejbal, turistika v bežnom nenáročnom teréne do výšky 3 000 m n. m., bežná cykloturistika, golf, plávanie, rybolov, jachting do vzdialenosti 3 km od pevniny, surfing, windsurfing, vodné atrakcie a ďalšie športy porovnateľnej rizikovosti.
- 6.2. O rizikovosti športu na účely poistenia rozhoduje poistiteľ.
- 6.3. Poistený je pri prevádzkovaní športovej činnosti povinný dodržiavať príslušné bezpečnostné opatrenia vrátane používania funkčných ochranných pomôcok a výbavy. V prípade porušenia tejto povinnosti alebo prevádzkovania športovej činnosti bez patričného oprávnenia, ak sa pre takú činnosť vyžaduje, môže poistiteľ poistné plnenie primerane znížiť.

**7. ROZSAH A SPLATNOSŤ POISTNÉHO PLNENIA**

- 7.1. Poistné plnenie poskytneme v rozsahu dohodnutom poistnou zmluvou a uvedenom v poistke (označenie produktu).
- 7.2. Limity poistného plnenia, ktoré sú uvedené v prehľade, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto poistných podmienok, predstavujú najvyššie možné čiastky, ktoré poskytneme za jednu alebo všetky poistné udalosti, ktoré nastanú počas trvania poistenia, ak ďalej nie je určené inak. V prehľade sú rovnako uvedené limity čiastkových poistných plnení a spolučasť poisteného na vzniknutej škode.
- 7.3. Nie sme povinní plniť, ak sa v čase trvania poistenia prejavia dôsledky udalosti, ktorá nastala pred začiatkom poistenia.
- 7.4. Ak s nami uzavriete niekoľko poistných zmlúv na rovnaké riziká, poskytneme plnenie len s titulom jednej z nich.
- 7.5. Poistné plnenie v prípade prepravy je obmedzené cenou letenky v ekonomickej triede alebo cenou zodpovedajúcou úrovni dopravy, ak z lekárskeho dôvodu

- nie je nutný iný druh prepravy, vopred schválený asistenčnou službou.
- 7.6. Poistné plnenie je poskytnuté iba vtedy, ak to nie je v rozpore s hospodárskymi, obchodnými a finančnými sankciami či embargom stanovenými Európskou úniou či Českou republikou, ktoré sa akokoľvek týkajú poisťiteľa či poisťníka. To isté platí aj v prípade sankcií či embarga vyhlásených Spojenými štátmi americkými, ak nie sú v rozpore s právnymi predpismi Európskej únie či Českej republiky.
- 7.7. Poistné plnenie je splatné do 15 dní potom, čo sme ukončili šetrenie nutné na zistenie rozsahu našej povinnosti plniť. Šetrenie je ukončené, ako náhle oznámime jeho výsledky oprávnenej osobe.
- 7.8. Ak nie je dohodnuté inak, poskytnete poisťiteľ oprávnenej osobe poistné plnenie v tuzemskej mene, a to v prepočte kurzu devízového trhu vyhlasovaného ČNB, ktorý je platný ku dňu vzniku poistnej udalosti.
- 7.9. Na poisťovníku prechádzajú nároky, ktoré vzniknú poistenému v súvislosti s poistnou udalosťou voči jeho zdravotnej poisťovni podľa predpisov o zdravotnom poistení.
- 7.10. Zachraňovacie náklady hradí podľa zákona poisťovateľ maximálne do výšky 40 EUR. Výška limitu zachraňovacích nákladov na záchranu života alebo zdravia osôb predstavuje 30% limitu poistného plnenia dohodnutého pre prípad prevozu, preloženie, prepravy.
- 8. POVINNOSTI PRI ŠKODOVEJ UDALOSTI**
- 8.1. Okrem povinností, ktoré sú uložené osobitnými poistnými podmienkami a právnymi predpismi, ste povinný predovšetkým
- 8.1.1. vykonať všetky možné opatrenia na odvrátenie alebo zabránenie rozšírenia akékoľvek škodovej udalosti
- 8.1.2. bez zbytočného odkladu nám písomne oznámiť, že nastala škodová udalosť, podať o nej pravdivé vysvetlenie a predložiť dôkazy o jej vzniku a rozsahu
- 8.1.3. spolu s oznámením škodovej udalosti nám zaslať riadne vyplnený škodový protokol s originálmi dokladov, ktoré sú uvedené v záhlaví tohto protokolu, prípadne predložiť ďalšie doklady, ktoré si vyžiadame
- 8.1.4. oznámiť nám, či to isté riziko je poistené zároveň u inej poisťovne, uviesť jej meno a dohodnutý limit poistného plnenia
- 8.1.5. voči inému zabezpečiť právo na náhradu škody, spôsobené poistnou udalosťou
- 8.1.6. pri škodovej udalosti súvisiacej so zdravotným stavom alebo úmrtím nám udeliť súhlas na zisťovanie zdravotného stavu alebo príčiny úmrtia podľa práv a zdravotnej dokumentácie vyžiadanej nami povereným zdravotníckym zariadením (lekárom) od ošetrovujúcich lekárov, prípadne sa nechať prehladať alebo vyšetriť nami povereným zdravotníckym zariadením (lekárom)
- 8.1.7. škodovú udalosť, pre uplatnenie ktorej sa vyžaduje policajný protokol nahlásiť políciu, a to najneskôr do 24 hodín od zistenia škodovej udalosti
- 8.2. Ak porušíte niektorú z povinností, ktoré Vám ukládajú poistné podmienky alebo právne predpisy, sme oprávnení znížiť poistné plnenie podľa toho, aký vplyv malo porušenie povinnosti na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia.

- 8.3. Ak pri uplatnení práva na poistné plnenie uvediete vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené údaje týkajúce sa rozsahu poistnej udalosti alebo podstatné údaje zamľčíte, sme oprávnení odmietnuť poistné plnenie v celom rozsahu.
- 8.4. Po oznámení škodovej udalosti je poisťovateľ povinný bez zbytočného odkladu začať vyšetrovanie potrebné na zistenie rozsahu svojej povinnosti plniť. Poisťovateľ je povinný ukončiť vyšetrovanie do 3 mesiacov po tom, ako mu bola škodová udalosť oznámená. Ak poisťovateľ nemôže vyšetrovanie ukončiť v uvedenej lehote, je povinný oznámiť oprávnenej osobe dôvody, pre ktoré nemožno vyšetrovanie ukončiť a na žiadosť oprávnenej osoby poskytnúť primeranú zálohu. Lehotu podľa prvej vety možno predĺžiť dohodou. Lehota neplynie, ak je vyšetrovanie zavinením oprávnenej osoby, poisťníkom alebo poisteným znemožnené alebo sťažené.

## 9. VÝLUKY Z POISTENIA

- 9.1. Nie sme povinní poskytnúť poistné plnenie v prípade výluk uvedených v osobitných poistných podmienkach a vtedy, ak ku škodovej udalosti príde v súvislosti alebo v dôsledku
- 9.1.1. úmyselného konania poisťníka, poisteného alebo inej osoby s podnetu niektorého z nich
- 9.1.2. hrubej nedbanlivosti poisteného s výnimkou plnenia podľa zodpovednosti za škodu
- 9.1.3. požitia alebo používania alkoholu, omamných alebo psychotropných látok
- 9.1.4. duševné poruchy alebo psychického ochorenia poisteného vrátane depresie
- 9.1.5. ochorenia AIDS poisteného
- 9.1.6. neodvrátiteľnej udalosti, ktorej nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia (napr. pandémie, štrajku a iné druhy zastavenia práce)
- 9.1.7. úniku jadrovej energie alebo žiarenia z rádioaktívneho paliva alebo odpadov účinku jadrových, chemických alebo biologických zbraní
- 9.1.8. vojny, občianskych nepokojov, vyhlásenej alebo nevyhlásenej vojenskej akcie, občianskej vojny, invázie, povstania, revolúcie, vzbury, vojenského puču alebo násilného uchopenia moci
- 9.1.9. cesty do oblasti, ktorú sme počas Vášho pobytu označili za vojnovú, alebo do nej MZV či ÚVZ SR nedoporučilo cestovať
- 9.1.10. prepravy s vojnou spojeného materiálu do oblasti vyhlásenej ústredným orgánom štátnej správy ako vojnová zóna
- 9.1.11. teroristického činu a akýchkoľvek iných činov násilia, na ktorých sa poistený podieľal
- 9.1.12. účasti na výpravách do miest s extrémnymi klimatickými alebo prírodnými podmienkami a na expedíciách (napr. polárne výpravy, výpravy do púští, prieskum jaskýň apod.)
- 9.1.13. organizácie akýchkoľvek mimoriadnych akcií za účelom záchranu života alebo vyhľadania poisteného v odľahlých miestach alebo v prostredí extrémnych spoločensko-politických, klimatických alebo prírodných podmienok (napr. v povstaleckých oblastiach, v horách, v hlbokých lesných porostoch, na širom mori, v riedko osídlených miestach)
- 9.1.14. účasti na pretekoch motorových vozidiel alebo v tréningu na tieto závody

- 9.1.15. lietania v lietadle s výnimkou cestovania v registrovanom osobnom lietadle v úlohe cestujúceho, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak
- 9.1.16. prevádzkovania iných športov, než pre ktoré bolo poistenie uzatvorené
- 9.1.17. prevádzkovania profesionálnej športovej činnosti akéhokoľvek druhu a účasti na akýchkoľvek športových súťažiach vrátane tréningu na ne, ak nie je dohodnuté inak
- 9.1.18. neboli náklady na ubytovanie a spätočnú cestu predtým schválené asistenčnou službou
- 9.1.19. bola škoda spôsobená v dôsledku konania Vás či Vášho spolucestujúceho,
- 9.1.20. existuje subjekt, ktorý je primárne povinný vzniknutú škodu nahradiť
- 9.1.21. nespĺňate vlastnou vinou podmienky pre vstup / výjazd do / z cieľovej destinácie či podmienky destinácie, v ktorej dôjde k prestupu na nadväzujúce dopravné spoj.
- 9.1.22. došlo k plošnému zásahu štátnej moci či verejnej správy.
- 9.2. Takisto nie sme povinní poskytnúť plnenie v prípade následne vzniknutých škôd
- 9.2.1. nenahlásenia škodovej udalosti najneskôr do 24 hodín polícii, v prípadoch, kedy sa na uplatnenie práva na poistné plnenie vyžaduje policajný protokol
- 9.2.3. ak Vám bola ešte vo vlasti nariadená preventívne karanténa
- 9.2.4. ak zotrváte dlhšie ako 14 dní v oblasti, ktorú sme počas Vášho pobytu označili za vojnovú, alebo do nej MZV či ÚVZ SR nedoporučilo cestovať.

## 10. VÝKLAD POJMOV

- 10.1. Pre účely tohto poistenia znamená
- 10.1.1. **ambulantné ošetrovanie** ošetrovanie poskytnuté lekárom mimo nemocnicu alebo v nej, ak nie je pacient do nemocnice prijatý
- 10.1.2. **cennosť** starožitnosti, klenoty, kožušiny, drahé kamene a predmety obsahujúce zlato alebo platínu
- 10.1.3. **Európa** všetky európske štáty vrátane Pobaltia s výnimkou ostatných štátov na území bývalého ZSSR, všetky štáty na pobreží Stredozemného mora
- 10.1.4. **expedícia** výprava vopred organizovaná s cieľom dosiahnutia osobitných športových alebo vedeckých výsledkov
- 10.1.5. **chronické ochorenie** je ochorenie, ktoré existovalo v okamihu uzavretia poistnej zmluvy a ktoré Vám spôsobilo zdravotné komplikácie, alebo podstatné zmeny v užívaní liekov v priebehu 6 mesiacov pred plánovaným odjazdom, v prípade poistenia storna 6 mesiacov od uzavretia poistenia. Neliečiteľná ochorenie nepovažujeme automaticky za chronické
- 10.1.6. **jednotlivá vec**, ako aj súbor jednotlivých vecí patriacich tej istej osobe, ktoré majú podobný alebo rovnaký charakter alebo sú určené na rovnaký účel (napr. fotoaparát s príslušenstvom, videotechnika a pod.), aj keď neboli zakúpené spolu
- 10.1.7. **kompENZAČNÁ tabuľka** osobitný zoznam telesných poškodení spolu s percentuálnymi sadzbami prípadných náhrad, ktorý je k dispozícii v poisťovni
- 10.1.8. **lúpež** privlastnenie si poistenej veci tak, že páchatel použil proti poistencovi násilie alebo sa mu vyhrážal bezprostredným násilím
- 10.1.9. **manuálna práca** akokoľvek odmeňovaná činnosť alebo prácu okrem práce administratívnej alebo riadiacej povahy

- 10.1.10. **osobné veci** hmotné hnutelné veci osobnej potreby, ktoré sa obvykle berú so sebou na cestu a zodpovedajú charakteru cesty, ako sú napr. šaty, obuv, toaletné potreby, príručná taška, knihy, hodinky, okuliare, ďalekohľad, fotoaparát, videokamera, stan atď., ktoré patria poistenému alebo príslušníkom jeho domácnosti
- 10.1.11. **poisťník** osobu, ktorá s poisťovňou uzavrela poisťnú zmluvu
- 10.1.12. **poistenie obnosové** poistenie, ktorého účelom je poskytnutie jednorazového poistného plnenia v dohodnutom rozsahu bez ohľadu na vznik alebo rozsah škody
- 10.1.13. **poistenie škodové** poistenie, ktorého účelom je v dohodnutom rozsahu vyrovnať úbytok majetku, ktorý vznikne v dôsledku poistnej udalosti
- 10.1.14. **poistený** osobu, na ktorej majetok, život, zdravie, zodpovednosť za škodu alebo iné hodnoty poistného záujmu sa poistenie vzťahuje
- 10.1.15. **pokračujúca liečba** akúkoľvek formu zdravotnej starostlivosti poskytovanú po liečbe akútneho ochorenia alebo úrazu (o tom, či je, liečenie považované za pokračujúcu liečbu, rozhoduje lekár asistenčnej služby po porade s ošetroujúcim lekárom)
- 10.1.16. **rodinný príslušník (najbližší príbuzný)** manžel/manželku, registrovaného partnera/partnerku, druhu/družku (t.j. osobu, s ktorou poistený žije v spoločnej domácnosti), rodičia a deti (t.j. nezaopatrené osoby do veku 26 rokov)
- 10.1.17. **spolucestujúci** osobu, ktorá si zakúpila cestu s cieľom cestovať spoločne s poisteným a je uvedená na rovnakom doklade o poistení, resp. cestovnej zmluve
- 10.1.18. **spoluúčasť** čiastku, ktorou sa oprávnená osoba podieľa sa na vzniklej škode; stanoví sa absolútnou hodnotou alebo v percentách
- 10.1.19. **škodová udalosť** skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie
- 10.1.20. **teroristický čin** čin, ktorý predovšetkým s použitím alebo pod hrozbou sily alebo násilia spácha osoba alebo skupina osôb sama alebo v spojení s akoukoľvek organizáciou alebo štátnym orgánom alebo ich menom, a to z politických, náboženských, ideologických alebo etnických dôvodov alebo pre dosiahnutie obdobných cieľov vrátane zámeru ovplyvniť akýkoľvek štátny orgán alebo uviesť verejnosť alebo jej časť do strachu
- 10.1.21. **úraz** neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle od vôle poisteného, ku ktorému došlo počas trvania poistenia a ktorým sa poistenému spôsobilo poškodenie zdravia alebo smrť
- 10.1.22. **vlast'** územie Slovenskej republiky
- 10.1.23. **živelná udalosť** požiar, výbuch, bezprostredný úder blesku, víchricu, povodeň alebo záplavu, krupobitie, zosuv pôdy, zrútenie skál alebo zemín, zosúvanie alebo zrútenie lavín, pád stromov alebo stožiarov, zemetrasenie, vulkanickú činnosť.
2. Poistenie sa ďalej vzťahuje na liečebné náklady, ktoré je nevyhnutne nutné vynaložiť v súvislosti s liečbou ochorenia COVID-19.
3. Poistná ochrana sa vzťahuje len na liečebnú starostlivosť poskytovanú oprávneným zdravotníckym personálom, ktorým nesmiete byť Vy alebo niekto z Vašich príbuzných.
4. Pokiaľ počas zahraničnej cesty náhle akútne ochoriete alebo utrpíte úraz, uhradíme Vám alebo za Vás obvyklé, zodpovedajúce a primerané náklady na
- 4.1. liečenie alebo operáciu, a to predovšetkým poplatky za návštevu lekára, predpísané lieky, infúzne tekutiny a ostatné liečivá, obväzové materiály a použitie zdravotníckych prístrojov
- 4.2. fyzioterapeutické alebo chiropraktické liečenie predpísané ošetroujúcim lekárom
- 4.3. plastickú operáciu alebo liečbu jej následkov a komplikácií za predpokladu, že úraz vyžaduje nemocničnú liečbu do 24 hodín po úraze
- 4.4. ambulantné zubné ošetrovanie za účelom bezprostrednej úľavy od bolesti
- 4.5. umiestnenie v nemocnici alebo na klinike vrátane stravovania a ubytovania (min. dvojlôžková izba)
- 4.6. umiestnenie v nemocničnej izbe s intenzívnou starostlivosťou, ak je nutné z lekárskeho dôvodu
- 4.7. predĺženie pobytu v hoteli a stravovanie schválené asistenčnou službou, ak budete podľa rozhodnutia ošetrojúceho lekára pripútaný na lôžko z dôvodu akútneho ochorenia alebo úrazu
5. Uhradíme vám či za vás takisto liečenie či operáciu vzťahuje sa na tehotenstvo a pôrod do 2 mesiacov pred predpokladaným dátumom pôrodu a liečenie či operáciu predčasne narodeného dieťaťa do 2 mesiacov pred predpokladaným dátumom narodenia.

#### Osobitné výluky

6. Nie sme povinní poskytnúť poistné plnenie, ak vzniknú liečebné náklady v dôsledku
- 6.1. liečenia, hospitalizácie alebo ubytovania po návrate do vlasti
- 6.2. ďalšieho liečenia, hospitalizácie alebo ubytovania, ak odmietnete preloženie, o ktorom rozhodol lekár asistenčnej služby a ktoré schválil ošetrojúci lekár za lekársky prijateľné, účelné alebo nevyhnutné
- 6.3. liečenia, hospitalizácie alebo ubytovania, ak liečenie možno odložiť až do Vášho návratu do vlasti, a to podľa rozhodnutia lekára asistenčnej služby, schváleného ošetroujúcim lekárom, za lekársky prijateľné, účelné alebo nevyhnutné
- 6.4. liečenia alebo operácie úrazu alebo ochorenia, ktoré nastalo pred odcestovaním do zahraničia
- 6.5. liečenia alebo operácia chronického ochorenia
- 6.6. pokračujúcej liečby existujúcej choroby alebo úrazu
- 6.7. umelo vyvolaného prerušenia tehotenstva
- 6.8. liečenia, za účelom ktorého bola cesta uskutočnená
- 6.9. preventívnych alebo kontrolných vyšetrení a vystavenia lekárskeho osvedčenia
- 6.10. vyhotovenia protéz vrátane liečebných nákladov na ich umiestnenie alebo nahradenie

- 6.11. pobytu v zotavovni alebo rehabilitačnom zariadení.

#### Pri škodovej udalosti

7. Keď potrebujete lekára, kontaktujte najskôr asistenčnú službu, ktorá Vám odporučí vhodné zdravotnícke zariadenie. V našej sieti partnerských kliník nebudete väčšinou nič platiť. V ostatných zariadeniach zaplatíte najviac časťku odpovedajúcu 150 EUR, ktorú Vám preplatíme po Vašom návrate do vlasti. Pre úhradu vyššej čiastky neodkladne informujte asistenčnú službu.
8. Pri hospitalizácii ste povinní informovať asistenčnú službu ihneď po prijatí do nemocnice a bez súhlasu asistenčnej služby neplatiť nemocnici žiadne finančné prostriedky, i keď ste na to vyzývaní. Ak tak neurobíte, môže byť poistné plnenie odmietnuté či znížené.
9. Všetky faktúry, ktoré prídu na Vašu adresu, neplatíte a neodkladne nám ich odovzdajte. Ak tak neurobíte, môže byť poistné plnenie odmietnuté.

#### B ASISTENČNÉ SLUŽBY (škodové)

##### B 1 AKTÍVNA ASISTENCIA

1. Pomoc v tiesňových situáciách počas cestovania (hospitalizácia, zložité ambulantné ošetrovanie, smrť, strata cestovných dokladov, potreba právnej pomoci alebo kontaktu s rodinou vo vlasti a pod.) Vám poskytne asistenčná služba, ktorá je nami poverená konať vo všetkých škodových udalostiach.
2. Okrem prípadov uvedených v týchto poistných podmienkach ste ďalej povinní bezodkladne informovať v prípade potreby prevozu, preloženia alebo prepravy, repatriácie telesných pozostatkov alebo zabezpečenia opatrovníka a získať jej povolenie. Pokiaľ tak nevykonáte, sme oprávnení odmietnuť poistné plnenie.
3. Náklady na prevoz, preloženie a repatriáciu, prevoz telesných pozostatkov alebo zabezpečenie opatrovníka uhradíme do výšky, uvedenej v prehľade plnení, ktorá však nesmie spolu s výdavkami na liečebné náklady presiahnuť limit poistného plnenia, na ktorý bolo poistenie liečebných nákladov dohodnuté.
4. Ak asistenčná služba poskytne na žiadosť poisteného pomoc v prípadoch, na ktoré sa toto poistenie nevzťahuje, má voči poistenému právo na náhradu čiastok, ktoré za neho v súvislosti s touto pomocou uhradila (predovšetkým liečebné náklady, náklady spojené s repatriáciou apod.).

##### B 2 PREVOZ, PRELOŽENIE A REPATRIÁCIA

1. Ak počas zahraničnej cesty ochoriete alebo utrpíte úraz podľa sekcie A1 týchto poistných podmienok, zabezpečíme a uhradíme mimoriadne náklady na
- 1.1. prevoz ambulanciou v tiesňovej situácii
- 1.2. prevoz do najbližšieho vhodného miesta liečby podľa pokynov ošetrojúceho lekára
- 1.3. preloženie do iného vhodného miesta liečby schváleného ošetroujúcim lekárom ako lekársky prijateľné, účelné alebo nevyhnutné
- 1.4. preloženie do nemocnice vo vlasti schválené ošetroujúcim lekárom ako lekársky prijateľné, účelné alebo nevyhnutné
- 1.5. poverený lekársky sprievod, jeho ubytovanie, stravovanie, prepravu a honoráre, ak dôjde k Vášmu preloženiu podľa rozhodnutia ošetrojúceho lekára

#### OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY

##### A LIEČEBNÉ A SÚVISIACE NÁKLADY (škodové)

1. Poistná ochrana sa vzťahuje len na starostlivosť, ktorá je nutné z lekárskeho hľadiska, t. j. na starostlivosť stabilizujúcu Váš stav na toľko, že ste schopný pokračovať v ceste, alebo byť ako chorý prevezený do vlasti.

- 1.6. prepravu po ukončení liečby a za účelom dodržania určeného priebehu cesty
- 1.7. prepravu po ukončení liečby späť do vlasti, ak bol plánovaný priebeh cesty časovo narušený a v ceste nie je možné pokračovať
- 1.8. ubytovanie a stravovanie v hoteli schválené asistenčnou službou, ak nie je možné Vašu prepravu zabezpečiť bezprostredne po ukončení liečby.

#### Osobitné výluky

2. Nie sme povinní poskytnúť poistné plnenie, ak náklady vzniknú v dôsledku
- 2.1. prevozu, preloženia alebo prepravy s použitím leteckej ambulancie v prípade, že nejde o tiesňovú situáciu
- 2.2. preloženia, ktoré je vyvolané Vašou obavou z infekcie
- 2.3. preloženia alebo prepravy do krajiny Vášho trvalého pobytu s výnimkou vlasti.

#### B 3 PŘEVOZ TELESNÝCH POZOSTATKOV

1. Ak príde počas zahraničnej cesty k úmrtiu poisteného následkom ochorenia alebo úrazu, zabezpečíme a uhradíme náklady na
- 1.1. kremáciu alebo uloženie do hrobu v zahraničí
- 1.2. prevoz telesných pozostatkov do pohrebného ústavu alebo nemocnice vo vlasti, t. j. náklady na dočasnú rakvu, balzamovanie a prepravu pozostatkov podľa príslušných právnych predpisov.

#### B 4 OPATROVNÍK

1. Ak budete počas zahraničnej cesty podľa rozhodnutia ošetrojúceho lekára pripútaný na lôžko alebo hospitalizovaný z dôvodu vážneho ochorenia alebo úrazu, uhradíme primerané mimoriadne náklady na prepravu, ubytovanie, stravovanie a cestovné poistenie
- 1.1. osobe podľa Vášho výberu, ktorá s Vami zostane počas liečenia, prípadne počas preloženia ako sprevádzajúci opatrovník
- 1.2. Vašich spolucestujúcich detí mladších ako 18 rokov, ak sú rovnako u nás poistené
- 1.3. osobe, ktorá v prípade úmrtia poistenej osoby následkom ochorenia alebo úrazu zostane s telesnými pozostatkami a bude ich sprevádzať do vlasti.
2. Ak budete počas zahraničnej cesty hospitalizovaný z dôvodu vážneho ochorenia alebo úrazu a ošetrojúci lekár potvrdí, že hospitalizácia v mieste bude trvať najmenej 5 dní odo dňa prijatia do nemocnice a ak s Vami na ceste nebude spolucestujúci starší ako 18 rokov, ktorý môže byť Vaším sprevádzajúcim opatrovníkom, uhradíme primerané náklady na prepravu, ubytovanie, stravovanie a cestovné poistenie
- 2.1. osobe podľa Vášho výberu, ktorá za Vami pricestuje z vlasti, zostane s Vami počas liečenia a bude Vás sprevádzať pri preložení alebo preprave do vlasti
- 2.2. osobe, ktorá v prípade úmrtia poisteného následkom ochorenia alebo úrazu pricestuje z vlasti a bude do vlasti sprevádzať telesné pozostatky.
3. Uhradíme náklady na ubytovanie a stravovanie v rámci celkového poistného plnenia, najviac však do výšky polovice limitu poistného plnenia.
4. Opatrovníkom môže byť vždy len jedna osoba.

#### Osobitné výluky

5. Nie sme povinní poskytnúť poistné plnenie, ak náklady vzniknú na

- 5.1. spiatočnú cestu sprevádzajúceho opatrovníka, ak ju nenastúpi do dvoch dní od ukončenia úlohy sprevádzajúceho opatrovníka
- 5.2. ubytovanie a stravovanie sprevádzajúceho opatrovníka, akonáhle do miesta Vášho liečenia pricestuje privolaný opatrovník.
6. Opatrovník nie je oprávnený bez predchádzajúceho schválenia asistenčnou službou vykonať akékoľvek úkony a rozhodnutia súvisiace s hospitalizáciou, prevozom, repatriáciou poisteného apod. Ak tak vykoná, sme oprávnení odmietnuť úhradu takto vzniknutých nákladov alebo úhradu týchto nákladov požadovať od opatrovníka.

#### C ÚRAZ (obnosové)

##### C 1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU

1. Ak utrpíte počas zahraničnej cesty úraz, ktorý zanechá trvalé následky, poskytneme Vám poistné plnenie
- 1.1. ak úraz spôsobil aspoň päťpercentné trvalé následky podľa kompenzačnej tabuľky
- 1.2. ak lekár určil konečné následky úrazu najneskôr do troch rokov po úraze.
2. Podľa druhu a rozsahu trvalých následkov vyplatíme ich príslušný percentuálny podiel z limitu poistného plnenia podľa kompenzačnej tabuľky.
3. Ak trvalé následky súvisia s časťou tela, ktorá bola poškodená už pred úrazom, znížime poistné plnenie o percentuálnu časť zodpovedajúcu predchádzajúcemu poškodeniu.

##### C 2 ÚMRTIE NÁSLEDKOM ÚRAZU

1. Ak poistený zomrie do jedného roka na výhradné a priame následky úrazu, ktorý nastal počas trvania poistenia, poskytneme poistné plnenie oprávneným osobám podľa zákona.
2. Poistné plnenie bude znížené o prípadné predchádzajúce plnenia z titulu trvalých následkov toho istého úrazu.

#### Osobitné výluky

3. Poistenie sa nevzťahuje na
- 3.1. trvalé následky alebo úmrtie, ktoré sú priamym dôsledkom akéhokoľvek ochorenia
- 3.2. trvalé následky alebo úmrtie, ktoré sú dôsledkom úrazu, ku ktorému došlo výhradne a priamo z dôvodu ochorenia
- 3.3. trvalé následky alebo úmrtie členov posádky lietadla pri vykonávaní ich práce vo vzduchu
- 3.4. trvalé následky alebo úmrtie v dôsledku únosu lietadla alebo únosu osôb
- 3.5. poškodenie zdravia, ktoré nie je uvedené v kompenzačnej tabuľke
- 3.6. úmrtie následkom utonutia.

#### Pri škodovej udalosti

4. Ste povinný vyhľadať okamžitú lekárske ošetrovanie, zostať v lekárskej starostlivosti, postupovať podľa pokynov lekára a bez zbytočného odkladu upovedomiť asistenčnú službu.
5. Akékoľvek poistné plnenie bude znížené na polovicu, ak utrpíte úraz počas vykonávania manuálnej práce.

#### D OSOBNÉ VECI (škodové)

1. Uhradíme Vám škodu na osobných veciach, ak bola škoda spôsobená
- 1.1. živelnou udalosťou
- 1.2. krádežou, pri ktorej páchatel preukázateľne prekonal prekážky ochraňujúce osobné

veci pred odcudzením, a to iba v prípade, ak ku krádeži došlo v ubytovacom zariadení alebo z uzamknutého batôžinového priestoru v riadne zabezpečenom vozidle a za predpokladu, že osobné veci neboli z vonku viditeľné

- 1.3. dopravnou nehodou
- 1.4. lúpežným prepadnutím
- 1.5. v dobe, keď boli osobné veci odovzdané dopravcovi na prepravu oproti potvrdeniu alebo uloženie podľa pokynov dopravcu v priestore určenom na spoločnú prepravu batôžiny
- 1.6. v dobe, keď bola odovzdaná oproti potvrdeniu do úschovy.
2. Pri krádeži osobných vecí z vozidla Vám uhradíme najviac 50 % z limitu poistného plnenia.
3. Jednotlivú vec nahradíme až do výšky 50 % z limitu poistného plnenia, v prípade krádeže z vozidla až do výšky 25 % z limitu poistného plnenia.
4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výšky ceny surovín.
5. Ak boli osobné veci poškodené, uhradíme Vám primerané náklady na ich opravu, a to až do výšky zodpovedajúcej ceny, ktorú mali bezprostredne pred poistnou udalosťou.
6. Ak boli osobné veci zničené alebo odcudzené, vyplatíme Vám čiastku vo výške ceny, ktorú mali bezprostredne pred poistnou udalosťou.
7. Cenu, ktorú mali osobné veci bezprostredne pred poistnou udalosťou, určí poisťovníka alebo osoba poverená poisťovníkou tak, že cenu nových vecí rovnakého alebo obdobného druhu a porovnateľných vlastností, ktorá platila v dobe poistnej udalosti, zníži o opotrebovanie alebo iné znehodnotenie osobných vecí, ktoré vzniklo pred poistnou udalosťou. Ak nie je možné cenu takto určiť, určí ju odhadom poisťovníka alebo osoba ňou poverená.
8. Výplatu poistného plnenia prechádza vlastníctvom poškodenej zničenej alebo nájdennej veci na poisťovníku.

#### Osobitné výluky

9. Poistenie sa nevzťahuje na
- 9.1. osobné veci odcudzené z automatickej úschovnej skrinky
- 9.2. vozidlá, plavidlá, bicykle a iné dopravné prostriedky alebo ich príslušenstvo, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak
- 9.3. športové vybavenie určené pre iné druhy športu, než sú tie, v súvislosti s ktorými bolo uzatvorené poistenie
- 9.4. obchodný tovar, vzorky alebo zbierky
- 9.5. peniaze v hotovosti a cennosti
- 9.6. cestovné šeky, známky, cenné papiere, kreditné (platobné) karty alebo škody utrpene v súvislosti so zneužitím uvedených cenín
- 9.7. akékoľvek poškodenie osobných vecí (poškriabanie, prederavenie, potrhávanie, znečistenie)
- 9.8. škody priamo či nepriamo spôsobené stávkou, zablokovaním, väznením, konfiškáciou alebo zadržaním poisteného alebo jeho osobných vecí colnými alebo inými orgánmi
- 9.9. osobné veci odcudzené zo stanu, prítomnosti alebo strešného nosiča vozidla, ktoré majú niektorú stenu z nepevného materiálu (napr. z plachtoviny), a z tých, ktoré nie sú vybavené bezpečnostným zámkom

- 9.10. elektronické a optické prístroje, dioptrické a slnečné okuliare umiestnené v batožine odovzdanej leteckému dopravcovi na prepravu
- 9.11. náhrada vecí v osobitnej obľube.

#### Pri škodovej udalosti

10. Ste povinný predložiť policajný protokol (vyžiadať si, aby obsahoval zoznam odcudzených osobných vecí, približnú dobu odcudzenia, miesto, kde boli odcudzené veci uložené, ak došlo k odcudzeniu vecí z vozidla, či vozidlo bolo riadne zabezpečené, aké časti vozidla boli poškodené pri násilnom vniknutí), vierohodný doklad o živej udalosti alebo potvrdenie dopravcu (protokol PIR a batožinový lístok apod.) alebo úschovne.
11. Pri odcudzení osobných vecí z vozidla ste povinný predložiť doklad opravovne o oprave časti vozidla, ktorá bola podľa policajného protokolu násilným vniknutím poškodená.
12. Ak príde ku škode na osobných veciach v ubytovacom zariadení, ste povinný písomne požiadať prevádzkovateľa zariadenia o náhradu škody a nechať si potvrdiť prevzatie žiadosti.

#### E ZRUŠENIE CESTY (škodové)

1. Uhradíme Vám storno poplatky z ceny letenky, ktoré ste boli nútení zaplatiť leteckému dopravcovi či inému predajcovi leteniek, v prípade že Vám bolo znemožnené vycestovať pre
- 1.1. vážne akútne ochorenie či úraz vyžadujúci hospitalizáciu alebo pripútanie na lôžko podľa rozhodnutia ošetrojúceho lekára, ktoré nastali vám, spolucestujúcemu či vášmu najbližšiemu príbuznému, ktorý sa mal zúčastniť na tej istej ceste
- 1.2. vážne akútne ochorenie či úraz vyžadujúci si hospitalizáciu alebo pripútanie na lôžko podľa rozhodnutia ošetrojúceho lekára, ktoré nastali vášmu najbližšiemu príbuznému, ktorý sa nemal zúčastniť na tej istej ceste, ak je možné doložiť, že vaša prítomnosť je v dňoch plánovanej cesty preukázateľne nevyhnutná z dôvodu vašej starostlivosti o túto osobu
- 1.3. úmrtie osôb uvedených v bode 1.1., vašich súrodencov či prarodičov alebo najbližších príbuzných vášho rodinného príslušníka
- 1.4. úmrtie osôb uvedených v bode 1.2., ak k tomuto úmrtiu došlo menej ako 30 dní pred odjazdom
- 1.5. zdravotné komplikácie vyžadujúce hospitalizáciu, ktoré Vám nastali v dôsledku rizikového tehotenstva do dvoch mesiacov pred očakávaným pôrodom
- 1.6. znásilnenie vašej osoby či vašej najbližšej príbuznej
- 1.7. nezavinenú stratu zamestnania v dôsledku organizačných zmien či zrušenia zamestnávateľa, ku ktorej dôjde po kúpe letenky, ktorá nastala vám, vášmu spolucestujúcemu či vášmu najbližšiemu príbuznému, ktorý sa mal zúčastniť na tej istej ceste
- 1.8. rozvodové konanie, ktoré sa začalo po uzatvorení poistnej zmluvy a ktorého účastníkmi sú osoby, ktoré sa mali zúčastniť na tej istej ceste
- 1.9. konanie opravnej skúšky, ak k neúspešnému vykonaniu skúšky došlo po uzatvorení poistnej zmluvy a ak termín opravnej skúšky je pevne stanovený
- 1.10. rozsiahle poškodenie vášho bydliska, ktoré vzniklo menej ako 30 dní pred odjazdom na zahraničnú cestu následkom

požiaru, povodne či trestného činu tretej osoby a pod., ak je možné doložiť, že vaša prítomnosť je v dňoch plánovanej cesty preukázateľne nevyhnutná z dôvodu zabránenia šírenia vzniknutej škody.

2. Poistenie sa vzťahuje aj na situácie, keď ste nútení svoju cestu zrušiť, pretože ste Vy alebo Váš spolucestujúci ochoreli na COVID-19
- 2.1. v súvislosti s ochorením COVID-19 neočakávane a nezavinene nespĺnili v okamihu nástupu cesty zdravotné podmienky na vycestovanie (kontrola na letisku, nástup do dopravného prostriedku, prekročenie štátnej hranice a pod.).
3. Toto poistenie je možné uzatvoriť výhradne u predajcu, u ktorého je letenka zakúpená.
4. Poistná ochrana nevzniká, ak je poistenie uzatvorené neskôr ako v deň zakúpenia letenky.
5. Ak dôjde z vašej strany k uplatneniu poistenia zrušenia cesty, bude vaša spoluúčasť na poistnej udalosti predstavovať 20 % z celkovej výšky stornopoplatkov z ceny letenky podľa bodu 1 či 2. Ak bude uplatnené poistenie zrušenia cesty z dôvodu hospitalizácie účastníka cesty, vaša spoluúčasť na poistnej udalosti predstavuje 10 % z celkovej výšky stornopoplatkov z ceny letenky podľa bodu 1.
6. Ak bola cesta zrušená z dôvodov uvedených v bodoch 1.1. až 1.10. a v bode 2 a ak sa mala uskutočniť do oblasti, ktorú poisťiteľ zaradil do zoznamu oblastí so zvýšeným bezpečnostným rizikom alebo politická, zdravotná či iná situácia v tejto oblasti môže vyvolávať obavy z cestovania, bude poistné plnenie znížené o polovicu.
7. Ak dôjde k zrušeniu cesty z vyššie uvedených dôvodov, ktoré nastali spolucestujúcemu, ktorý nie je vašim najbližším príbuzným, poskytneme poistné plnenie iba v prípade, že by ste museli vycestovať sami.

#### Osobitné výluky

8. Nie sme povinní poskytnúť poistné plnenie
- 8.1. ak zmeníte Vy alebo letecký dopravca cestovné plány alebo zábery vrátane zmien v zaknihovaní zájazdu (napr. zmena termínu odjazdu alebo destinácie, zmena mena cestujúceho, zmena hotelu, predĺženie alebo skrátenie doby pobytu)
- 8.2. ak zruší letecký dopravca Vašu cestu, a to aj v prípade, že ste zrušili cestu z akéhokoľvek dôvodu skôr, než tak urobil letecký dopravca
- 8.3. ak nemôžete obdržať víza alebo si vybrať dovolenku
- 8.4. ak sa nedostavíte k odchodu, zmeškáte ho, alebo musíte byť pred cestou alebo počas nej zo zájazdu vylúčený apod.
- 8.5. z dôvodu akútneho ochorenia alebo úrazu, ktoré existovali už v okamihu uzatvárania poistnej zmluvy alebo ak prebiehala liečba alebo vyšetrenie nutné na stanovenie diagnózy alebo spôsobu liečenia
- 8.6. z dôvodu chronického ochorenia
- 8.7. z dôvodu úrazu utrpeného v súvislosti s konaním, keď poisťený vedome nedodrжал právne predpisy a odporúčenia
- 8.8. v prípade plánovaných operačných zákrokov a vyšetrení
- 8.9. pre zmeny zdravotného stavu súvisiace s duševnou poruchou alebo psychickým ochorením

- 8.10. pre zmeny zdravotného stavu súvisiace s požitím alebo požívaním alkoholu, omamných alebo psychotropných látok
- 8.11. viac ako jednej dospeljej osobe, ak dôjde ku zrušeniu cesty podľa bodu 1.2.

#### Pri škodovej udalosti

9. Ste povinní okamžite a preukázateľne nám nahlásiť (napr. e-mailom, faxom či inak písomne), že nastala skutočnosť, pre ktorú budete nútení zrušiť cestu; ak tak neurobíte, môže byť poistné plnenie primerane znížené.
10. Ste povinní zrušiť cestu bez meškania v okamihu, keď je zrejme, že cesta nemôže byť uskutočnená.
11. Ste povinní predložiť stornofaktúru leteckého dopravcu či účtovný doklad o platbe letenky a o vrátenej sume a nevyužitej letenke.
12. Pri ochorení či úraze ste povinní predložiť správu ošetrojúceho lekára, ktorým nesmiete byť Vy, Váš príbuzný ani osoba blízka, vystavenú pred zrušením cesty, a to na tlačovine predpísanej poisťiteľom, ktorú vám na požiadanie zašleme, príp. ďalšiu lekársku dokumentáciu, ktorú si vyžiadame.
13. Pri strate zamestnania ste povinní predložiť výpoveď či dohodu so zamestnávateľom, z ktorej bude zrejme, že pracovný pomer sa skončil či skončí z dôvodu organizačných zmien či zrušenia zamestnávateľa, potvrdenie o registrácii na pracovnom úrade či potvrdenie o nástupe do nového zamestnania.
14. V prípade rozvodového konania ste povinní predložiť návrh na začatie tohto konania s dokladom preukazujúcim jeho podanie príslušnému súdu datovaným pred zrušením cesty.
15. Ak zrušíte cestu z iných dôvodov než pre ochorenie, úraz, stratu zamestnania či rozvodové konanie, ste povinní predložiť dokumenty preukazujúce vierohodným spôsobom vznik škodovej udalosti.

#### 6. ZNEMOŽNENIE NÁVRATU

- 6.1. Ak budete musieť predĺžiť svoj pobyt v zahraničí z dôvodu Vášho neúmyselného umiestnenia do karantény kvôli ochoreniu COVID-19, uhradíme Vám mimoriadne doložené náklady na náhradné ubytovanie a spätnú cestu, a to až do výšky limitu poistného plnenia.
- 6.2. Poistné plnenie je v prípade prepravy obmedzené cenou letenky či lístka v ekonomickej triede alebo cenou zodpovedajúcej úrovne dopravy.
- 6.3. Poistné plnenie je v prípade náhradného ubytovania obmedzené na rovnakú kategóriu hotela, v ktorej ste boli pôvodne ubytovaní.
- 6.4. Spoluúčasť v prípade znemožnenia návratu je 20%.

#### Pri škodovej udalosti

1. V prípade škodovej udalosti bezodkladne kontaktujete asistenčnú službu, ktorá Vám bude nápomocná pri riešení vzniknutej situácie.

Prehľad poistného plnenia (limity v EUR)			Optimal EXTRA		Storno EXTRA		
Územný rozsah			Celý svet	Európa	Celý svet		
A	Liečebné a súvisiace náklady	Liečebné náklady	189 000	114 000			
		vr. COVID-19	✓	✓			
		Fyzioterapia	4 500	4 500			
		Zubné ošetrovanie	906	906			
B	Asistenčné služby	1 Aktívna asistencia	neobmedzene	neobmedzene			
		2 Prevoz, preloženie a repatriácia	38 000	38 000			
		3 Prevoz telesných pozostatkov	38 000	38 000			
		4 Opatrovník	6 000	6 000			
C	Úraz	1 Trvalé následky úrazu	7 500	7 500			
		2 Úmrtie následkom úrazu	3 750	3 750			
D	Osobné veci	Škoda na osobných veciach	560 <sup>1)</sup>	560 <sup>1)</sup>			
E	Zrušenie cesty	Stornopoplatky	560 <sup>2)</sup>	380 <sup>2)</sup>	330 <sup>2)</sup>	250 <sup>2)</sup>	170 <sup>2)</sup>
		vr. COVID-19	✓	✓	✓	✓	✓
F	Znemožnenie návratu	Ubytovanie	560 <sup>2)</sup>	280 <sup>2)</sup>			
		Doprava	560 <sup>2)</sup>	280 <sup>2)</sup>			

**Vysvetlivky:** 1) spoluúčasť EUR 30 2) spoluúčasť 20 %

Našu asistenčnú službu **Euro-Center Prague** kontaktujte okamžite v prípade hospitalizácie, liekárského prevozu a repatriácie, alebo ak nie ste schopni na mieste zaplatiť za ambulantné ošetrovanie.

**24 hodín / 7 dní v týždni tel.: (+420) 221 860 606**

fax: (+420) 221 860 600 • help@euro-center.com

## PRED CESTOU NEZABUDNITE

- Pred dohodnutím poistenia a zahájením cesty sa, prosíme, zoznámte s našim aktuálnym stanoviskom k situácii v zahraničí (napr. ku COVID-19), ktoré je dostupné na našich webových stránkach. Zároveň pozorne sledujte všetky odporúčania MZV či ÚVZ SK (alebo iných orgánov štátnej správy) vzťahujúce sa na cestovanie a jeho prípadné reštrikcie. Platnosť Vášho poistenia môže byť obmedzená na základe informácií aktuálnych bezprostredne pred dňom Vášho odchodu.
- Zoznámte sa so základnými informáciami o navštevovanej krajine a mieste pobytu.
- Ak cestujete do menej vyspelých krajín, zistite si vo svojej cestovnej kancelárii, či nepotrebuje očkovanie proti niektorým exotickým chorobám.
- Nezabudnite si vyhotoviť fotokópie dokladov a uložte ich na iné miesto ako originály.
- Ak sa dlhodobo liečite, pred každou cestou preventívne navštívte svojho lekára a zabezpečte si nevyhnutné lieky.
- Pri ceste do krajiny s vízovou povinnosťou si na príslušnom konzuláte vopred overte, či má Váš pas dostatočnú platnosť na vybavenie víza.
- Pri cestovaní automobilom sa informujte, či Váš vodičský preukaz platí v krajine ktorú plánujete navštíviť.
- Pripravte sa na odlišné pravidlá cestnej premávky.
- Batožinu označte skrytou menovkou a adresou a uložte ju aj do vnútra batožiny.
- Ak cestujete letecky, použite pevnú, dobre uzamykateľnú batožinu a pokiaľ je to možné, výrazne ju rozlíšte.

## PRI POBYTE V ZAHRAŇIČÍ

- Obráťte sa na našu asistenčnú službu v akejkoľvek tiesňovej situácii. Odkiaľkoľvek zo sveta sú Vám k dispozícii na telefóne naši asistenční koordinátori, s ktorými môžete hovoriť česky 24 hodín denne 365 dní v roku.
- V prípade zdravotných problémov je na asistenčnej linke pripravený skúsený lekár, ktorý Vám pomôže nepríjemnú situáciu vyriešiť.
- V prípade Vašej hospitalizácie musíte asistenčnú službu okamžite telefonicky informovať!
- Pri prevzatí od prepravcu dôkladne skontrolujte batožinu a jej vykradnutie alebo poškodenie okamžite reklamujte na prepážke „Baggage Claims“ na letisku.
- V zahraničí nikdy neodovzdávajte Váš cestovný pas, nech by ste boli k tomu akokoľvek vyzývaní.
- Pri leteckej preprave si cenné a krehké veci (fotoaparáty, kamery, notebooky, fľašky, šperky, peniaze, lieky apod.) vezmite so sebou do kabíny. Naopak do kabíny si so sebou neberte nožnice, nože a iné ostré predmety. Batožinu vždy uzamknite alebo inak mechanicky sťazte prístup k jej obsahu.
- Pri cestovaní automobilom uložte všetku batožinu do batožinového priestoru. Veci v kabíne vozidla priťahujú pozornosť zlodějov, aj keď sú prikryté.
- V hoteli odkladajte cenné veci, väčšie finančné sumy, šperky, doklady, mobilné telefóny apod. do hotelového trezoru.
- Pri strate dokladov a iných vážnych záležitostiach môžete o pomoc požiadať naše zastupiteľské úrady. Kontaktný telefón a adresu získate v asistenčnej službe.
- V menej vyspelých krajinách sa vyhýbajte pitiu vody z vodovodu, požívania kociek ľadu, miestnych mliečnych výrobkov a jedál predávaných

pouličnými predajcami. Aj zuby si čistíte vodou predávanou vo fľaškách a počas sprchovania vodu nehlajte. Zabráňte tým žalúdočným a črevným problémom a možnej nákaze parazitmi.

### Euro-Center Prague, s. r. o.

#### Asistencia 24 hod. denně v češtině

tel.: +420 221 860 606  
fax: +420 221 860 600  
e-mail: help@euro-center.com



## AKO POSTUPOVAŤ V PRÍPADE ŠKODY?

### Pri zrušení (storno) zájazdu alebo letenky

Ak ste nútený náhle zrušiť už dohodnutý zahraničný zájazd, oznámte túto skutočnosť bezodkladne poisťovní pomocou on-line aplikácie hlásenia škôd ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)) alebo e-mailom na [skody@ERVpojistovna.cz](mailto:skody@ERVpojistovna.cz).

### V prípade ochorenia alebo úrazu

- ak sa v zahraničí ocitnete v nemocnici, vždy bezodkladne informujte asistenčnú službu (tel. +420 221 860 606)
- niektoré zdravotnícke zariadenia v zahraničí môžu od Vás vyžadovať úhradu ošetrovania v hotovosti
- ak zaplatíte ambulantné ošetrovanie v hotovosti, uschovajte si účty, aby Vám po návrate mohli byť preplatené
- ak nebudete schopný uhradiť účty v hotovosti, obráťte sa na asistenčnú službu
- žiadne účty zaslané na Vašu adresu neuhrádzajte, ihneď ich odovzdajte poisťovní
- ak pri dopravnej nehode dôjde k úrazu, odovzdajte poisťovní všetky doklady od polície
- pri úraze, ktorého následkom môže byť trvalé postihnutie, vždy informujte asistenčnú službu
- ak Vaše ochorenie alebo úraz vyžaduje lekársku prepravu, musí byť o nej dopredu informovaná asistenčná služba

### V prípade škody na batožine

- krádež batožiny bezodkladne ohláste polícii
- vyžiadajte si policajný protokol obsahujúci zoznam odcudzených vecí, približnú dobu odcudzenia, miesto, kde boli odcudzené veci uložené, či bolo vozidlo riadne zabezpečené a aké časti vozidla boli poškodené
- ak dôjde ku škode na batožine v ubytovacom zariadení, písomne požiadajte prevádzkovateľa o náhradu škody, prevzatie žiadosti si nechajte potvrdiť
- ak sa batožina poškodí pri preprave, vyžiadajte si od prepravcu protokol PIR alebo iné vierohodné potvrdenie
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)
- pri uplatnení škody priložte originály účtov na vec, za ktoré požadujete náhradu

### Pri znemožnení návratu

- Okamžite kontaktujte asistenčnú službu, ktorá Vám pomôže so zaistením ubytovania a náhradnej dopravy.
- Vyžiadajte si potvrdenie o Vašom umiestnení do karantény.

### Oznámenie poistnej udalosti

Poistnú udalosť oznámte pomocou on-line aplikácie hlásenia škôd ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)) alebo na príslušnom škodnom protokole, ktorý si môžete stiahnuť na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz), alebo Vám ho na požiadanie obratom zašleme.

- vyplňte dôkladne všetky požadované informácie, urýchlite tak vyplatenie poistného plnenia
- nezabudnite vždy priložiť originály dokladov (u on-line hlásenia ich scany) podľa uvedeného zoznamu
- škodový protokol spolu s dokladmi vyplňte a pošlite najneskôr do 1 mesiaca po vzniku poistnej udalosti

### ERV Evropská pojišťovna, a. s.

#### oddělení škod

Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8

tel.: +420 221 860 840

e-mail: [skody@ERVpojistovna.cz](mailto:skody@ERVpojistovna.cz)

Našu asistenčnú službu **Euro-Center Prague** kontaktujte okamžite v prípade hospitalizácie, lekárskeho prevozu a repatriácie, alebo ak nie ste schopní na mieste zaplatiť za ambulantné ošetrovanie.

**24 hodín / 7 dní v týždni tel.: (+420) 221 860 606**

fax: (+420) 221 860 600 • [help@euro-center.com](mailto:help@euro-center.com)



# Ako spracovávame osobné údaje GDPR

Dovoľte, aby sme Vás informovali o ochrane Vašich osobných údajov, najmä v súvislosti s poistením, ktoré ste uzavreli. Ochrana Vášho súkromia a Vašich údajov je pre nás úplne zásadná, a preto dbáme na bezpečnosť svojich interných systémov, ale aj na výber svojich partnerov. Zároveň rešpektujeme štandardy vydané Českou asociáciou poisťovní, ktorej členmi sme.

## Kto je prevádzkovateľom Vašich osobných údajov

Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je ERV Evropská pojišťovna, a. s. so sídlom na adrese: Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8-Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a sme zapísaní v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka 1969.

Obrátiť sa na nás môžete spôsobom, ktorý Vám najviac vyhovuje:

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

## Kde a ako sa môžete pýtať

Máme svoju zodpovednú osobu (Data Protection Officer; DPO), na ktorú sa môžete obrátiť s akoukoľvek otázkou v súvislosti so spracovaním Vašich osobných údajov alebo so sťažnosťou.

Skontaktovať sa s ňou môžete:

- e-mailom na dpo@ERVpojistovna.cz,
- prostredníctvom online formulára na webe www.ERVpojistovna.cz,
- listom na adresu nášho sídla.

S otázkou, podnetom alebo so sťažnosťou sa môžete obrátiť aj na [Úrad na ochranu osobných údajov](#), Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7-Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

## Aké osobné údaje spracovávame

Na účel uzavretia poistnej zmluvy a likvidácie poistnej udalosti môžeme spracovávať Vaše osobné údaje, napríklad meno, priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, adresu bydliska, telefónne číslo, e-mailovú adresu. Ide o nevyhnutné identifikačné a kontaktné údaje. Pri škode na zdraví môžeme spracovávať aj údaje týkajúce sa Vášho zdravotného stavu.

Keď budú Vaše údaje o zdravotnom stave nevyhnutné na zhodnotenie poistného rizika a jeho upísania, budeme ich spracovávať výhradne na základe Vášho výslovného súhlasu.



Kedykoľvek navštívite naše webové stránky, zaznamenávajú sa z bezpečnostných dôvodov na náš server všetky identifikačné údaje (IP adresa) a ďalšie informácie (dátum, čas, zobrazené stránky). Nepoužívame Java Applets ani Active X Controls.

Naše stránky používajú súbory cookie, ktoré Vám môžu uľahčiť ďalšie používanie našich internetových služieb. Tieto údaje používame výlučne na štatistické účely a zaručujeme Vašu úplnú anonymitu. Ak chcete súbory cookie zablokovať, vyberte vo svojom internetovom prehliadači príslušnú voľbu (najčastejšie v záložke Nastavenie -> Súkromie). Po tomto blokovaní nebudete môcť využívať niektoré funkcie našich stránok.

Keď nám prostredníctvom našich stránok pošlete e-mail obsahujúci údaje, ako napríklad meno alebo e-mailová adresa, použijeme ich iba nato, aby sme Vám poslali Vami vyžiadané informácie. Keď je prístup na niektoré stránky [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz) podmienený Vaším poskytnutím osobných údajov, pracujeme s nimi len pri plnení svojich povinností a nepoužívame ich na iné účely.

S cieľom skvalitňovať služby nahrávame s Vaším predchádzajúcim súhlasom telefonické hovory na našej klientskej linke. Ak nebudete s nahrávaním hovoru súhlasiť, môžete využiť iné komunikačné kanály, napríklad e-mail alebo čít.

## Aké sú účely spracovania osobných údajov

Vaše osobné údaje potrebujeme nato, aby sme mohli zhodnotiť poistné riziko a uzavrieť poistnú zmluvu, na správu poistnej zmluvy a súvisiacej evidencie, posielanie poisťiek, prípadne preskúmanie poistnej udalosti alebo poskytnutie poistného plnenia. Každá komunikácia s nami sa monitoruje a archivuje, a to vrátane klientskych hovorov. Uzavretie poistnej zmluvy, správa poistnej zmluvy ani likvidácia poistnej udalosti nie sú možné bez spracovania osobných údajov. Vaše osobné údaje ďalej môžeme spracovávať napríklad na splnenie regulačných požiadaviek, poistné štatistiky alebo vývoj nových taríf.

Ide teda o spracovanie osobných údajov vyplývajúce najmä zo zákona č. 277/2009 Z. z. o poisťovníctve a zo zákona č. 89/2012 Z. z. Občiansky zákonník. Spracovania osobných údajov na účely priameho marketingu sú podľa GDPR podradené nášmu oprávnenému záujmu.

Naším oprávneným záujmom je aj spracovanie Vašich osobných údajov na zaistenie IT operácií a ich bezpečnosti aj na prevenciu a vyšetrovanie, najmä pokiaľ ide o podozrenie z poistného podvodu.

## Ako ukladáme osobné údaje

Poistné zmluvy s Vašimi osobnými údajmi ukladáme na servery nášho interného systému a na žiadosť Vám z neho môžeme poskytnúť výpisy.

Pri uzatváraní poistenia elektronickou formou sa zmluva uzatvára v jednotlivých krokoch stanovených technickým riešením online systému. Pri zadávaní údajov o poistení Vám systém umožňuje identifikáciu a opravu prípadných chýb.

## Keď odmietnete poskytnúť osobné údaje

Keď odmietnete poskytnúť osobné údaje, nemôžeme, bohužiaľ, uzavrieť poistnú zmluvu, resp. zlikvidovať Vašu poistnú udalosť.

## Ako dlho spracúvame osobné údaje

Sme oprávnení uchovávať Vaše osobné údaje počas trvania poistnej zmluvy alebo povinností z nej vyplývajúcich, najdlhšie však 16 rokov, potom sa Vaše osobné údaje zlikvidujú. Po uplynutí bežnej premlčacej lehoty podľa Občianskeho zákonníka, teda po 4 rokoch, sa Vaše osobné údaje v rámci nášho IT systému pseudonymizujú a takto sa uchovávajú až po samotnú likvidáciu.

Osobné údaje sa uchovávajú aj na základe zákonných archivačných povinností, najmä podľa daňových a účtovných predpisov.

## Komu sprístupňujeme Vaše osobné údaje

Vaše osobné údaje máme právo sprístupniť tretej strane úplne výnimočne, a to výhradne pri vyšetrovaní Vašej poistnej udalosti alebo správe Vašej poistnej zmluvy.

K Vaším osobným údajom máme prístup my, naši zamestnanci alebo zmluvní sprostredkovatelia, najmä poskytovatelia IT služieb, asistenčná spoločnosť, zaistovatelia či poisťovací sprostredkovatelia.

V prípade záujmu nájdete na našich webových stránkach úplný súpis zmluvných spracovateľov vrátane opisu ich činností.



## Čo je automatizované rozhodovanie

Automatizované rozhodovanie/profilovanie nastáva najmä pri dojednávaní poistnej zmluvy prostredníctvom nášho online systému, ktorý Vám má spríjemniť a urýchliť výber a nákup najvhodnejšieho poistenia.

Všetky automatizované rozhodnutia sú založené na nami vopred určených pravidlách, najmä na základe poistno-matematických výpočtov.

## Aké sú Vaše práva

Na požiadanie sme povinní Vás informovať o spracovaní Vašich osobných údajov alebo ich opraviť.

Ak sa domnievate, že spracovávame Vaše údaje v rozpore s ochranou Vášho súkromia alebo so zákonom, musíme tento stav odstrániť alebo vysvetliť. Keď Vašej žiadosti nevyhovíme, môžete sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov.

Keď sa Vaše osobné údaje spracúvajú prostredníctvom automatizovaného rozhodovania a Vy zistíte, že ide o spracovanie, ktoré je v rozpore s ochranou Vášho súkromného a osobného života alebo je v rozpore s právnymi predpismi, máte právo podať námietku.

Ďalej máte právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“), právo na obmedzenie spracovania a právo na prenosnosť údajov.

Keď sa osobné údaje spracúvajú na základe Vami udeleného súhlasu, môžete ho kedykoľvek odvolať.

## Na našich webových stránkach v časti venovanej ochrane osobných údajov nájdete:

- túto informáciu,
- prehľad všetkých kontaktných údajov,
- odkaz na online formulár, ktorý môžete využiť na napísanie otázky alebo podnetu,
- ďalšie aktuálne informácie vzťahujúce sa na túto problematiku.

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