

# ERGO

Cestovní Pojišťovna

## Dobre ubezpieczenia HotelStorno - nie tylko na wypadek odwołania podróży

Informacje przed zawarciem umowy oraz warunki ubezpieczenia



Zaplanuj  
swoje  
wakacje bez  
stresu

[ergo-cestovni.cz](http://ergo-cestovni.cz)

# Spis treści

Dziękujemy, że przy wyborze swojego ubezpieczenia zdecydowali się Państwo właśnie na nas. Wierzymy, że przekonamy Państwa o słuszności dokonanego wyboru.

<b>ERGO Cestovní Pojišťovna w liczbach</b>	<b>3</b>
<b>HotelStorno - tabela limitów świadczeń ubezpieczeniowych</b>	<b>3</b>
<b>Przed zakupem ubezpieczenia</b>	<b>4</b>
<b>Słownik pojęć</b>	<b>7</b>
<b>Najczęściej zadawane pytania</b>	<b>8</b>
<b>Czego ubezpieczenie nie obejmuje</b>	<b>9</b>
<b>Co zawierają poszczególne rodzaje ubezpieczenia</b>	<b>10</b>
I. Anulowanie	10
G. Odpowiedzialność za szkody	11
J. Zakłócenia podróży	12
<b>Ogólne zasady ubezpieczenia</b>	<b>13</b>
<b>Jak przetwarzamy dane osobowe w</b>	<b>16</b>

## ERGO Cestovní Pojišťovna w liczbach



**1,7 mln.**

ubezpieczonych klientów rocznie



**318**

współpracujących biur podróży



**4,8 of 5**

w recenzjach Google



**12**

centrów pomocy na świecie



**300**

ekspertów znających warunki lokalne



**119 let**

jesteśmy tu dla Państwa

## HotelStorno - tabela limitów świadczeń ubezpieczeniowych

Jakie świadczenia wypłacamy (limity w CZK)	Standard	Optimal
Anulowanie (limit w wysokości całkowitej ceny zakwaterowania)	✓ <sup>1)</sup>	✓ <sup>1)</sup>
Odpowiedzialność za szkody w obiekcie noclegowym	50 000	100 000
Niewykorzystany urlop	-	10 000 <sup>2)</sup>

**Objaśnienia:** 1) udział własny 10 - 20% 2) 1 000 CZK/dzień

**Niniejsza tabela stanowi integralną część warunków ubezpieczenia.**

„Państwo podróżują. My dbamy o resztę.”

# Przed zakupem ubezpieczenia

(informacje przed zawarciem umowy)

Przed wykupieniem ubezpieczenia należy zawsze uwzględnić charakter podróży oraz wszystkie planowane aktywności. Należy upewnić się, że wybrany wariant produktu oraz ewentualne dodatki obejmują te aktywności.

W przypadku wykupienia ubezpieczenia dla osoby spoza najbliższej rodziny należy uzyskać jej zgodę oraz poinformować ją o warunkach polisy.

## Czym jest ubezpieczenie HotelStorno

Ubezpieczenie HotelStorno zapewnia ochronę na wypadek konieczności nagłej rezygnacji z usług hotelowych.

Ochrona obejmuje przypadkowe sytuacje związane z podróżą (z wyłączeniem lęku przed podróżą), które są szczegółowo opisane w warunkach polisy i następują w okresie obowiązywania ubezpieczenia.

Ubezpieczenie HotelStorno można wykupić w dwóch wariantach - Standard i Optimal. Oba warianty obejmują co najmniej możliwość odwołania podróży z istotnych powodów medycznych u uczestników.

Ubezpieczenie można wykupić do 3 dni roboczych od momentu zarezerwowania pierwszej usługi powiązanej z wyjazdem lub jej opłacenia. W przypadku rezerwacji usługi turystycznej lub dokonania płatności za wycieczkę w terminie krótszym niż 15 dni przed datą wyjazdu należy wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji w dniu dokonania rezerwacji lub płatności. W przypadku niedotrzymania terminów zawarcia ubezpieczenia nie możemy zapewnić świadczenia ubezpieczeniowego. W takim przypadku przysługuje prawo do zwrotu wpłaconej składki.

Jeśli podróż do kraju, którego bezpieczeństwo, warunki sanitarne, sytuacja polityczna lub klimatyczna mogą budzić obawy związane z podróżą, świadczenie ubezpieczeniowe może zostać zmniejszone o połowę.

W celu ustalenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej w obrębie rodziny przyjęto specjalne pojęcie „najbliżsi krewni”, którego definicję można znaleźć w słowniku pojęć.

W tabeli limitów świadczeń jest również informacja, kiedy i w jakiej wysokości obowiązuje udział własny w każdym zgłoszonym roszczeniu.

## Co nie jest objęte ubezpieczeniem (wyłączenia)

Ubezpieczenie nie obejmuje zdarzeń spowodowanych umyślnie, niezgodnych z prawem, a także zdarzeń jednoznacznie wymienionych w wyłączeniach.

Wykaz wyłączeń z ochrony ubezpieczeniowej można znaleźć na stronie 9 warunków ubezpieczenia w części zatytułowanej „Czego ubezpieczenie nie obejmuje” oraz w szczegółowym opisie każdego rodzaju ubezpieczenia. Wszystkie wyłączenia są wyróżnione kolorystycznie. Prosimy o zapoznanie się z nimi przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

Należy również zwrócić uwagę na swoje obowiązki opisane w warunkach polisy. Dzięki przestrzeganiu tych zasad będą Państwo mogli w pełni korzystać z ubezpieczenia, a my nie będziemy musieli ograniczać ani kwestionować Państwa roszczeń ubezpieczeniowych.

## Ile kosztuje ubezpieczenie i jak długo trwa proces

Cena ubezpieczenia (składka) jest zazwyczaj ustalana na cały okres trwania ubezpieczenia (składka jednorazowa). Kwota zależy od ceny usługi i celu podróży. Jej wysokość zależy od zakresu i czasu trwania wybranego ubezpieczenia, obszaru geograficznego, celu podróży oraz liczby i wieku osób. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta w momencie opłacenia składki ubezpieczeniowej, która musi zostać uiszczona przed rozpoczęciem podróży. Jednorazowa składka ubezpieczeniowa należna jest nam zawsze w całości, niezależnie od przyczyny lub sposobu rozwiązania ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa nie podlega podatkowi VAT a świadczenie ubezpieczeniowe nie jest opodatkowane podatkiem dochodowym.

Ubezpieczenie obejmuje okres od momentu opłacenia składki ubezpieczeniowej do momentu rozpoczęcia świadczenia usługi turystycznej lub przekroczenia granicy Republiki Czeskiej.

Prosimy o zapoznanie się z naszym aktualnym stanowiskiem dotyczącym sytuacji za granicą, które jest dostępne na naszej stronie internetowej, przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Należy również uważnie monitorować wszystkie zalecenia Ministerstwa Spraw Zagranicznych Republiki Czeskiej (MSZ) lub innych organów administracji państwowej dotyczące podróży i ewentualnych ograniczeń.

Obowiązywanie ubezpieczenia może zatem zostać ograniczone na podstawie informacji aktualnych bezpośrednio przed datą wyjazdu.

## Jak ubezpieczenie wiąże się z innymi produktami

Ubezpieczenie oferujemy na takich samych warunkach samodzielnie lub jako dodatek do innych produktów lub usług (usługi hotelowe, wycieczka, bilet lotniczy itp.). Produkt lub usługę można jednak zawsze kupić bez ubezpieczenia.

## Wygaśnięcie ubezpieczenia

Ubezpieczenie zazwyczaj wygasa wraz z upływem okresu, na który zostało zawarte.

Ubezpieczenie można również rozwiązać w inny sposób:

- Na mocy porozumienia zawartego między Państwem a nami.
- Na mocy odstąpienia od umowy, jeśli ubezpieczony lub my podamy nieprawdziwe informacje.
- Odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość, jeżeli ubezpieczenie zostało zawarte na okres dłuższy niż jeden miesiąc.

- Na podstawie wypowiedzenia wysłanego w ciągu 2 miesięcy od zawarcia umowy. Ubezpieczenie zostanie rozwiązane w ciągu 8 dni od otrzymania wypowiedzenia.
- Na podstawie wypowiedzenia przesłanego w ciągu 3 miesięcy od zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ubezpieczenie zostanie rozwiązane w ciągu 30 dni od otrzymania wypowiedzenia.
- Drogi pisemną, w formie wypowiedzenia przesłanego w ciągu 2 miesięcy od dnia stwierdzenia, że naruszyliśmy zasady równego traktowania. Ubezpieczenie zostanie rozwiązane w ciągu 8 dni od otrzymania wypowiedzenia.

### Gdzie i jak złożyć skargę

Skargę można zgłosić w najbardziej dogodny dla siebie sposób:

- Mailowo na adres klient@ergo-cestovni.cz.
- www.ergo-cestovni.cz.
- Listownie na adres ERGO Cestovní Pojišť'ovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praga 8, Republika Czeska.
- Telefonicznie pod numerem +420 221 860 860.

Można również skontaktować się z Czeskim Bankiem Narodowym - Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praga 1, Republika Czeska, w celu złożenia skargi, tel. +420 224 411 111.

W celu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich należy skontaktować się z:

- Biurem Rzecznika Czeskiego Stowarzyszenia Towarzystw Ubezpieczeniowych - Kancelář ombudsmána České asociace pojišťoven z.ú Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praga 1, tel. +420 602 273 096, www.ombudsmancap.cz,
- Czeską Inspekcją Handlową - Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, tel. +420 296 366 360, www.coi.cz.

### Kim jesteśmy i co robimy

Jesteśmy firmą ubezpieczeniową działającą w zakresie ubezpieczeń turystycznych. Wyróżniamy się, ponieważ zajmujemy się podróżami. Już od ponad 100 lat.

Prowadzimy działalność w zakresie ubezpieczeń majątkowych i osobowych. Informacje o naszej działalności dostępne są na stronie www.ergo-cestovni.cz/cs/ w sekcji informacje obowiązkowe.

Można nas znaleźć pod adresem ERGO Cestovní Pojišť'ovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Republika Czeska.

Nasz numer identyfikacyjny IČ to 492 40 196 i jesteśmy zarejestrowani w Rejestrze Handlowym Sądu Miejskiego w Pradze, sygnatura B, 1969.

Nasza strona internetowa znajduje się pod adresem www.ergo-cestovni.cz, można do nas zadzwonić pod numer +420 221 860 860 i wysłać e-mail na adres klient@ergo-cestovni.cz..

Niezależnie od wybranej formy komunikacji, będziemy rozmawiać z Państwem w języku czeskim.

### Czym się kierujemy

Nadzór nad nami sprawuje Czeski Bank Narodowy - Česká národní banka. Podlegamy prawu Republiki Czeskiej, a wszelkie spory są rozstrzygane przez sądy Republiki Czeskiej.

Umowa ubezpieczenia regulująca stosunki między Państwem a nami podlega w szczególności przepisom czeskiego Kodeksu Cywilnego oraz Warunków Ubezpieczenia.

Przestrzegamy również kodeksu etyki Czeskiego Stowarzyszenia Zakładów Ubezpieczeń (Česká asociace pojišťoven), Kodeksu Etyki Rynku Finansowego (cap.cz) oraz wewnętrznych zasad Grupy ERGO Group.

### Prosimy o konsultacje w sprawie przyczyn rezygnacji

Rekomendujemy skontaktować się z nami w każdej sytuacji, w której powstaje konieczność odwołania podróży z ważnych powodów.

O co będziemy pytać?

- imię i nazwisko oraz data urodzenia,
- opis zdarzenia lub informacje o problemach zdrowotnych,
- numer ubezpieczenia,
- numer telefonu kontaktowego.
- Kontakt z nami jest możliwy:
  - mailowo pod adresem klient@ergo-cestovni.cz
  - telefonicznie pod numerem +420 221 860 860.

### Postępowanie w przypadku szkody

#### W przypadku konieczności odwołania podróży

- W przypadku powstania okoliczności uzasadniających odwołanie podróży z ważnych powodów należy niezwłocznie skontaktować się z ubezpieczycielem.
- Należy również wystąpić do biura podróży lub usługodawcy o wystawienie faktury korygującej dotyczącej anulowania wykupionej wycieczki lub usługi.
- Jeśli to możliwe, należy zgłosić zdarzenie przed planowanym rozpoczęciem podróży.

#### W przypadku odpowiedzialności za szkodę

- Nie należy przyjmować odpowiedzialności za szkodę bez uprzedniej zgody ubezpieczyciela oraz należy niezwłocznie poinformować centrum assistance.
- Nie należy wypłacać poszkodowanemu, nawet częściowo, żadnego odszkodowania.
- Nie należy podpisywać dokumentów, których treść nie jest w pełni zrozumiała.
- Należy poinformować poszkodowanego o zawartym ubezpieczeniu oraz przekazać dane kontaktowe ubezpieczyciela.
- Należy podjąć starania w celu uzyskania pisemnych oświadczeń poszkodowanego oraz świadków zdarzenia.
- Należy udokumentować okoliczności powstania szkody, w szczególności poprzez wykonanie zdjęć.

### **Ułatwienie zgłaszania zdarzenia**

W celu umożliwienia rozpatrzenia szkody konieczne jest każdorazowo przedłożenie starannie i kompletnie wypełnionego formularza zgłoszenia szkody. Najprostszym sposobem zgłoszenia szkody jest skorzystanie z formularza online dostępnego na stronie **www.ergo-cestovni.cz**.

Usługa ta umożliwia rozpatrzenie roszczenia w terminie do 7 dni roboczych. Aby zapewnić sprawny przebieg procesu zgłaszania szkody, należy: dokładnie wypełnić wszystkie pola formularza zgłoszenia szkody online, dołączyć zeskanowane oryginalne dokumenty, możliwie jak najlepiej opisać okoliczności powstania szkody. Oryginalne dokumenty należy zachować do ewentualnej weryfikacji przez ubezpieczyciela. Zgłoszenie szkody można również wydrukować i przelać pocztą.

### **Aby zgłoszenie zdarzenia przebiegło bezproblemowo, należy przygotować następujące dokumenty:**

- polisę ubezpieczeniową,
- dokumentację medyczną,
- paragony,
- rachunki za leczenie i zakup leków,
- potwierdzenia powstania szkody wydane przez przewoźnika, policję, obiekt noclegowy, wypożyczalnię samochodów itp.,
- jeśli to możliwe, dokumentację fotograficzną lub pisemne oświadczenia świadków.

Szczegółowy wykaz dokumentów wymaganych dla danego rodzaju szkody dostępny jest w pierwszym kroku zgłoszenia online.

O przebiegu postępowania w sprawie szkody oraz o wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego ubezpieczyciel będzie informować na bieżąco.

## Słownik pojęć

Ambulatoryjna opieka medyczna – świadczenie udzielone przez lekarza, które nie wymaga przyjęcia do szpitala.

**Cenne przedmioty** – antyki, biżuteria, futra, kamienie szlachetne oraz przedmioty zawierające metale szlachetne.

**Usługa turystyczna** – pojedyncza usługa w zakresie turystyki (bilet lotniczy, bilet kolejowy, zakwaterowanie, wynajem samochodu itp.).

**Europa** – wszystkie państwa europejskie, państwa na wybrzeżu Morza Śródziemnego (Egipt, Maroko, Tunezja, Turcja itp.), Azory, Wyspy Kanaryjskie oraz Madera.

**Ekspedycja** – wcześniej zorganizowana wyprawa w celu osiągnięcia szczególnych wyników sportowych lub naukowych.

**Zdarzenie masowe** – zdarzenie powstałe z tej samej przyczyny, które dotknęło więcej niż 3 pracowników ubezpieczonego.

**Rażące zaniedbanie** – niedbalstwo o najwyższym stopniu intensywności, charakteryzujące się wyjątkowo poważnym zaniedbaniem obowiązków, nieostrożnością lub lekceważeniem zasad. Może obejmować również nie stosowanie się do zasad bezpieczeństwa lub instrukcji (np. w parkach wodnych, na stokach narciarskich) oraz nieużywanie sprzętu ochronnego (np. ochraniaczy, kasków, rękawic).

**Choroba przewlekła** – schorzenie istniejące w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia lub które w ciągu 6 miesięcy przed planowanym wyjazdem spowodowało komplikacje zdrowotne, wymagało zmiany leków lub schematu leczenia. W przypadku ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (storno) okres ten obejmuje 6 miesięcy przed zawarciem polisy. Nieuleczalna choroba – schorzenie, które nie jest automatycznie uznawane za chorobę przewlekłą.

**Pojedyncza rzecz** – obejmuje również zestaw rzeczy o podobnym lub tym samym charakterze bądź przeznaczeniu (np. aparat fotograficzny z akcesoriami), nawet jeśli nie zostały zakupione jednocześnie.

**Tabela kompensacyjna** - wykaz uszkodzeń ciała spowodowanych wypadkiem, na podstawie którego ustalana jest wysokość świadczenia z tytułu trwałych następstw urazu. Tabela stanowi integralną część warunków ubezpieczenia i jest dostępna również na stronie internetowej ubezpieczyciela.

**Działalność łowiecka** – wszelkie czynności związane z polowaniem na zwierzęta lub inne dziko żyjące organizmy, zarówno w środowisku naturalnym, jak i w zamkniętych obwodach łowieckich, z wyłączeniem wędkarstwa. Obejmuje m.in.: polowanie przy użyciu broni palnej, łuku, kuszy, pułapek lub innych dopuszczonych metod, tropienie, pogoń, odłów, sokolnictwo oraz wszystkie czynności przygotowawcze i towarzyszące, takie jak pobyt na terenie łowiska, obsługa broni i sprzętu łowieckiego, transport upolowanej zwierzyny, udział w akcjach łowieckich czy polowaniach organizowanych w celu odstrzału zwierzyny szkodliwej, treningi i przygotowanie strzeleckie.

**Rozbój** – przywłaszczenie ubezpieczonej rzeczy z użyciem przemocy lub groźby jej bezpośredniego użycia.

**Prace manualne** – wszelkie czynności wykonywane odpłatnie, z wyłączeniem pracy o charakterze administracyjnym lub kierowniczym.

**Ubezpieczyciel** – ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., z siedzibą przy Křižkova 237/36a, 186 00 Praga 8, Republika Czeska. Nasz numer identyfikacyjny IČ to 492 40 196 i jesteśmy zarejestrowani w Rejestrze Handlowym Sądu Miejskiego w Pradze, sygnatura B 1969.

**Najbliżsi krewni** – rodzice i dzieci, tj. osoby pozostające na utrzymaniu do 26 roku życia. Ponadto mąż i żona, osoby w zarejestrowanym związku partnerskim lub konkubinacie mieszkający w tym samym gospodarstwie domowym.

**Ubezpieczenie kwotowe** – ubezpieczenie, w ramach którego w przypadku szkody wypłacamy z góry ustaloną kwotę. Nie ma przy tym znaczenia, jaka była rzeczywista wysokość szkody.

**Rzeczy osobiste** – bagaż i przedmioty osobistego użytku, które są zazwyczaj niezbędne do danego celu podróży. Przedmioty te są własnością ubezpieczonego i zostały zabrane w podróż lub zakupione podczas podróży. Jeśli posiadacie Państwo ubezpieczenie przedmiotów należących do pracodawcy (np. telefon komórkowy, laptop), również zaliczamy je do rzeczy osobistych.

**Polisa** – potwierdzenie zawarcia przez Państwa umowy ubezpieczenia.

**Zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie losowe określone w warunkach ubezpieczenia, które miało miejsce w okresie objętym ubezpieczeniem i w związku z którym powstaje nasz obowiązek wypłaty odszkodowania.

**Ryzyko ubezpieczeniowe** – określona sytuacja, w której może dojść do zdarzenia ubezpieczeniowego.

**Odszkodowanie** – kwota, którą wypłacimy Państwu z tytułu zdarzenia ubezpieczeniowego.

**Ubezpieczający** – osoba, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia.

**Ubezpieczony** – osoba wymieniona w umowie ubezpieczenia, która jest objęta tym ubezpieczeniem.

**Kontynuacja leczenia** – opieka zdrowotna, która jest świadczona po zakończeniu leczenia ostrej choroby lub urazu. O tym, czy leczenie jest uznawane za kontynuację leczenia, decyduje lekarz naszej usługi medycznej po konsultacji z lekarzem prowadzącym.

**Osoba towarzysząca** – osoba, która podróżuje z Państwem i jest wymieniona w tej samej polisie ubezpieczeniowej lub umowie dotyczącej wyjazdu.

**Udział własny** – kwota, którą pokrywają Państwo z tytułu każdej wypłaconej szkody.

**Szkoda** – zdarzenie, w następstwie którego doszło do powstania uszczerbku. Wynikiem tego może być wypłata odszkodowania.

**Ubezpieczenie od szkód** – ubezpieczenie, w ramach którego w przypadku szkody wypłacimy Państwu rzeczywistą kwotę szkody w ramach uzgodnionych limitów.

**Tabela limitów świadczeń ubezpieczeniowych** – wykaz maksymalnych kwot, które wypłacimy Państwu z tytułu zdarzeń ubezpieczeniowych, które wystąpią podczas jednej podróży zagranicznej w okresie trwania ubezpieczenia. W tabeli wymieniono również limity częściowych świadczeń ubezpieczeniowych oraz udział własny klienta w każdej wypłaconej szkodzie.

**Terroryzm** – przemysłane użycie przemocy lub groźba użycia przemocy. Zazwyczaj jest on skierowany wobec osób niezaangażowanych w konflikt, a jego celem jest wzbudzenie strachu, aby osiągnąć cele polityczne, religijne lub ideologiczne.

**Uraz** – nagle pogorszenie stanu zdrowia spowodowane czynnikiem zewnętrznym lub siłą fizyczną niezależną od Państwa woli. Poważniejsze urazy mogą być śmiertelne lub mogą mieć trwałe następstwa.

**Wczesny zakup** – ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży wykupione ponad 5 miesięcy przed planowanym wyjazdem.

**Kraj** – terytorium Republiki Czeskiej. To Państwo są osobą, które zawiera z nami umowę ubezpieczenia lub jest w niej wymieniona jako osoba ubezpieczona.

**Wycieczka** – wcześniej ustalona oferta usług turystycznych, którą biuro podróży sprzedaje Państwu za jedną cenę.

**Pracownik** – osoba pozostająca w stosunku pracy lub podobnym stosunku z pracodawcą lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą.

**Pracodawca** – osoba prawna lub fizyczna, której pracownicy są objęci ubezpieczeniem.

**Kłęska żywiołowa** – niszczycielskie działanie sił natury. Obejmuje ona głównie pożary, wybuchy, bezpośrednie wyładowania atmosferyczne, wichury, powódzie lub zalania, gradobicie, osunięcia ziemi, zaważenia się skał lub gruntu, lawiny, upadki drzew lub słupów, trzęsienia ziemi, aktywność wulkaniczną itp.

## Najczęściej zadawane pytania

Nie każdy ma czas i ochotę czytać długie warunki ubezpieczenia. Dlatego przygotowaliśmy dla Państwa zestawienie pytań i odpowiedzi, w którym znajdują Państwo najważniejsze informacje.

### Czy mogę się ubezpieczyć, nawet jeśli jestem w trakcie długotrwałego leczenia?

Tak, jest to możliwe. Ubezpieczenie obejmuje również osoby przewlekle chore. Warunkiem jest jednak, aby stan zdrowia był ustabilizowany przez co najmniej 6 miesięcy przed planowanym wyjazdem, tzn. aby w tym okresie choroba nie powodowała powikłań, nie wymagała zmiany leków ani modyfikacji schematu leczenia. W przypadku ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (storno) okres ten obejmuje 6 miesięcy przed zawarciem polisy.

### Co to jest udział własny?

Udział własny to określona kwota lub procent wartości szkody, którą ubezpieczony pokrywa samodzielnie przy każdej zgłoszonej szkodzie. Na przykład: przy szkodzie w wysokości 10 000 CZK i 20% udziale własnym wypłacone świadczenie wyniesie 8 000 CZK. Przy zawarciu umowy można wybrać wariant z udziałem własnym lub bez udziału własnego.

### Do czego służy ubezpieczenie kosztów rezygnacji?

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji dotyczy sytuacji, w której konieczne jest nagłe anulowanie rezerwacji noclegu. Powodem może być np. poważna, nagła choroba lub uraz wymagający hospitalizacji, śmierć

najbliższego krewnego lub poważne zniszczenie miejsca zamieszkania. Wysokość udziału własnego od każdej wypłaconej kwoty odszkodowania znajduje się w tabeli limitów i w treści niniejszych warunków ubezpieczenia.

### Do kiedy mogę wykupić ubezpieczenie kosztów rezygnacji?

Ubezpieczenie można wykupić do 3 dni roboczych od momentu zarezerwowania pierwszej usługi powiązanej z wyjazdem lub jej opłaceniu. W przypadku rezerwacji usługi turystycznej lub dokonania płatności za wycieczkę w terminie krótszym niż 15 dni przed datą wyjazdu należy wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji w dniu dokonania rezerwacji lub płatności. W przypadku niedotrzymania terminów zawarcia ubezpieczenia nie możemy zapewnić świadczenia ubezpieczeniowego. W takim przypadku przysługuje prawo do zwrotu wpłaconej składki.

### Do kiedy obejmuje mnie ubezpieczenie kosztów rezygnacji?

Ubezpieczenie od rezygnacji obowiązuje do momentu rozpoczęcia korzystania z usługi turystycznej lub przekroczenia granicy kraju. Rozumiemy przez to np. odprawę na lotnisku lub przekroczenie granicy podczas podróży własnym samochodem za granicę.

### Czy moje ubezpieczenie obejmuje również podróże służbowe?

Tak, obejmuje zarówno podróże prywatne, jak i służbowe.

## Czego ubezpieczenie nie obejmuje

(ogólne wyłączenia)

Aby było jasne, do jakich celów służy Państwa ubezpieczenie, poniżej przedstawiamy przypadki, których ubezpieczenie nie obejmuje. Mamy tu na myśli przede wszystkim sytuacje, w których szkoda powstała w wyniku:

1. Celowego działania Państwa lub innych, nakłonionych przez Państwa osób;
2. rażącego zaniedbania z Państwa strony, co nie dotyczy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej lub ochrony prawnej;
3. spożycia lub używania alkoholu, środków odurzających lub psychotropowych;
4. zaburzeń psychicznych lub chorób psychicznych, w tym depresji;
5. Zachorowania na AIDS;
6. wydarzeń nieuniknionych, których nie można zapobiec nawet przy dołożeniu wszelkich starań (np. pandemii, epidemii, strajków i innych rodzajów przerw w pracy);
7. wycieku energii jądrowej lub promieniowania z paliwa radioaktywnego lub odpadów, działania broni jądrowej, chemicznej lub biologicznej;
8. wojny, zamieszek społecznych, ogłoszonych lub nieogłoszonych działań wojskowych, wojen domowych, inwazji, powstań, rewolucji, buntów, zamachów stanu lub gwałtownego przejścia władzy;
9. podróży do obszarów, które uznaliśmy za objęte wojną lub do których Ministerstwo Spraw Zagranicznych odradza podróże;
10. transportu materiałów związanych z wojną do obszarów, które uznaliśmy za objęte wojną lub do których Ministerstwo Spraw Zagranicznych odradza podróże;
11. terroryzmu i wszelkich innych aktów przemocy, w których Państwo uczestniczyli;
12. Udziału w podróżach do miejsc o ekstremalnych warunkach klimatycznych lub naturalnych oraz w wyprawach (np. wyprawy polarne, wyprawy na pustynię, eksploracja jaskiń itp.);
13. organizacji jakichkolwiek działań o charakterze nadzwyczajnym mających na celu ratowanie życia lub odnalezienie osoby ubezpieczonej w odległych miejscach lub w ekstremalnych warunkach (np. na terenach objętych walkami partyzanckimi, w górach, w gęstych lasach, na otwartym morzu, w słabo zaludnionych miejscach),
14. Udziału w wyścigach pojazdów silnikowych lub treningach do nich;
15. latania samolotem lub helikopterem, z wyjątkiem lotów zarejestrowanym samolotem lub helikopterem jako pasażer;
16. działalności łowieckiej,
17. działalności sportowej innej niż ta, na którą wykupiono ubezpieczenie;
18. zawodowej działalności sportowej dowolnego rodzaju i udziału w jakichkolwiek zawodach sportowych (w tym treningach lub imprezach organizowanych przez szkołę, klub sportowy lub inną organizację zainteresowań), o ile nie zostało zawarte ubezpieczenie w ramach odpowiedniej kategorii sportów (patrz przegląd „Jakie sporty ubezpieczamy”).

Nie jesteśmy również zobowiązani do wypłaty odszkodowania, jeśli:

19. szkoda powstała w wyniku szkody pierwotnej;
20. Koszty zakwaterowania i podróży powrotnej nie zostały wcześniej zatwierdzone przez służbę assistance;
21. szkoda została spowodowana w wyniku Państwa działań lub działań osoby towarzyszącej Państwu w podróży (np. niedostateczna rezerwa czasowa, rozpoczęcie odbywania kary, nieudzielenie zgody na urlop), co jednak nie dotyczy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej lub ochrony prawnej;
22. istnieje podmiot, z którym pozostają Państwo w stosunku umownym (np. przewoźnik, biuro podróży, pracodawca) lub podmiot, którego przepisy muszą Państwo przestrzegać (np. państwo lub organy administracji publicznej), a podmiot ten jest przede wszystkim zobowiązany do naprawienia powstałej szkody;
23. z własnej winy Państwo nie spełniają warunków wjazdu/wyjazdu do/z miejsca docelowego lub warunków miejsca docelowego, w którym nastąpi przesiadka na kolejny środek transportu;
24. doszło do ogólnej interwencji władzy państwowej lub administracji publicznej;
25. zarządzono kwarantannę (w regionie, gminie lub na ulicy itp.).
26. Pobyt Państwa przez okres dłuższy niż 14 dni na obszarze, który podczas Państwa pobytu uznaliśmy za obszar objęty wojną lub do którego Ministerstwo Spraw Zagranicznych odradzało podróżowanie. Ważność ubezpieczenia nie wygaśnie, jeśli z obiektywnych przyczyn nie będzie możliwe opuszczenie tego obszaru.

Inne ewentualne ograniczenia ważności Państwa ubezpieczenia można zawsze znaleźć w poszczególnych rodzajach ubezpieczenia.

# Co zawierają poszczególne rodzaje ubezpieczenia

(szczególne warunki ubezpieczenia)

W tej części szczegółowo opisujemy rodzaje trudności, które mogą być objęte ubezpieczeniem. Konkretny zakres ubezpieczenia można znaleźć w tabeli limitów świadczeń ubezpieczeniowych na początku niniejszych warunków ubezpieczenia.

## I. Anulowanie

W okresie między zorganizowaniem podróży a samym wyjazdem może wydarzyć się wiele nieoczekiwanych zdarzeń. Niektóre z nich mogą zmusić Państwa do odwołania podróży. W takiej sytuacji przyda się właśnie to ubezpieczenie.

Gdy tylko wystąpi sytuacja, która zmusi Państwa do odwołania podróży, prosimy o niezwłoczne zgłoszenie tego faktu, abyśmy mogli doradzić Państwu, jak najlepiej postąpić w danej sytuacji. W przeciwnym razie możemy odpowiednio obniżyć kwotę odszkodowania.

Wycieczkę należy odwołać natychmiast, gdy stanie się jasne, że nie będzie można jej zrealizować.

Przy zgłaszaniu szkody należy przedłożyć dokumenty potwierdzające przyczyny odwołania wycieczki, np. storno faktury, umowę na zorganizowaną wycieczkę, bilet lotniczy, zaświadczenie lekarskie wystawione przed odwołaniem podróży, zawierające datę wystąpienia choroby lub urazu oraz diagnozę, akt zgonu, potwierdzenie nakazanej Państwu osobistej kwarantanny profilaktycznej, potwierdzenie odmowy wpuszczenia Państwa do środka transportu lub kraju. Jednocześnie prosimy o dostarczenie nam wszelkich innych dokumentów, o które poprosimy.

W przypadku wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych zapewnimy Państwu, członkom Państwa rodziny i innym ubezpieczonym osobom łącznie maksymalną kwotę odszkodowania określoną w Państwa polisie ubezpieczeniowej. Dotyczy to również sytuacji, w której zawarto kilka oddzielnych umów ubezpieczenia.

W przypadku ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży ubezpieczamy Państwa, Państwa rodzinę i wszystkich współpodróżnych w ramach jednej umowy ubezpieczenia do kwoty maksymalnej 300 000 CZK. Do podanej kwoty wliczane są wszystkie opłacone przez Państwa usługi turystyczne.

### I.1 Opłaty za anulowanie (ubezpieczenie)

1. Jeśli nie mogą Państwo wyjechać, pokryjemy opłaty, które muszą Państwo uiścić na rzecz obiektu noclegowego lub biura podróży z tytułu wcześniej opłaconych usług turystycznych za ich anulowanie, jeśli nie mogli Państwo wyjechać z powodu:
  - 1.1 hospitalizacji lub konieczności pozostania w łóżku zgodnie z decyzją lekarza prowadzącego, która dotknęła Państwa lub osoby towarzyszącej,
  - 1.2 hospitalizacji lub konieczności pozostania w łóżku zgodnie z decyzją lekarza prowadzącego, która dotknęła Państwa najbliższego krewnego, który nie miał

uczestniczyć w tej samej podróży, jeśli w dniach planowanej podróży muszą Państwo w sposób udokumentowany sprawować nad nim opiekę; dotyczy tylko jednej osoby sprawującej opiekę,

- 1.3 śmierci Państwa, osoby towarzyszącej, najbliższego krewnego, rodzeństwa lub dziadków albo najbliższego krewnego członka Państwa rodziny, który miał uczestniczyć w tej samej podróży,
  - 1.4 śmierci najbliższego krewnego, który nie miał brać udziału w danej podróży, w okresie krótszym niż 30 dni przed wyjazdem,
  - 1.5 hospitalizacja z powodu ciąży lub stwierdzenie ciąży wysokiego ryzyka u Pani lub Pani najbliższej krewniej w ciągu dwóch miesięcy przed przewidywanym terminem porodu,
  - 1.6 napaści seksualnej wobec Ubezpieczonego lub jego najbliższego krewnego.
2. Za pozostałe przyczyny odwołania podróży uważa się:
- 2.1 niezawinioną utratę pracy w wyniku zmian organizacyjnych lub likwidacji zakładu pracy, które nastąpiły po zawarciu umowy ubezpieczenia i dotknęły Ubezpieczonego lub jego osobę towarzyszącą,
  - 2.2 wszczęcie postępowania rozwodowego po zawarciu umowy ubezpieczenia, w którym Ubezpieczony jest stroną wraz z osobą towarzyszącą,
  - 2.3 konieczność przystąpienia do egzaminu poprawkowego, jeżeli niezdanie egzaminu nastąpiło po zawarciu umowy ubezpieczenia, a termin egzaminu poprawkowego jest ściśle wyznaczony,
  - 2.4 poważne uszkodzenie miejsca zamieszkania w okresie krótszym niż 30 dni przed wyjazdem, jeżeli obecność Ubezpieczonego w dniach planowanej podróży jest bezwzględnie konieczna.
3. Udział własny w każdej wypłaconej szkodzie wynosi 20 %, a w przypadku odwołania podróży z powodu hospitalizacji lub śmierci Ubezpieczonego albo osoby towarzyszącej – 10 %.
  4. Osobom towarzyszącym, które nie są najbliższymi krewnymi Ubezpieczonego, zwrócimy koszty rezygnacji z podróży wyłącznie w przypadku, gdy byłyby one zmuszone do odbycia podróży samodzielnie..
  5. Ubezpieczenie można wykupić do 3 dni roboczych od momentu zarezerwowania pierwszej usługi powiązanej z wyjazdem lub jej opłacenia.
  6. W przypadku rezerwacji usługi turystycznej lub dokonania płatności za wycieczkę w terminie krótszym niż 15 dni przed datą wyjazdu należy wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji w dniu dokonania rezerwacji lub płatności.

**Czego ubezpieczenie nie obejmuje**

1. Nie jesteśmy zobowiązani do wypłaty odszkodowania, jeżeli
  - 1.1 Ubezpieczony, biuro podróży lub inny dostawca usług turystycznych dokonają zmiany planów lub zamiaru podróży, w tym zmian w rezerwacji wycieczki lub usłudze,
  - 1.2 biuro podróży lub dostawca usług turystycznych anuluje podróż,
  - 1.3 ubezpieczony anuluje podróż wcześniej, niż uczyni to biuro podróży lub dostawca usług turystycznych, w sytuacji gdy jest oczywiste, że sami anulowaliby wycieczkę,
  - 1.4 nie otrzymają Państwo wizy lub urlopu,
  - 1.5 spóźnią się Państwo na wyjazd lub nie dotrą na miejsce, zostaną wydalenieni ze środka transportu, nie zostaną odprawieni itp.,
  - 1.6 w podróży nie może uczestniczyć osoba pełniąca istotną, lecz możliwą do zastąpienia funkcję (kierowca, kapitan statku, przewodnik itp.),
  - 1.7 osoba towarzysząca w podróży, która nie jest Państwa najbliższym krewnym, nie może wziąć udziału w podróży
  - 1.8 nie chcą Państwo wyjechać do miejsca, które nie jest bezpośrednio dotknięte nadzwyczajnymi sytuacjami lub sytuacje te nie mają istotnego wpływu na świadczenie usług turystycznych,
  - 1.9 w miejscu docelowym występują niekorzystne warunki klimatyczne,
  - 1.10 nie dochowują Państwo terminów zawarcia ubezpieczenia.
2. Ponadto za powody odwołania podróży nie uznaje się
  - 2.1 chorób lub urazów, w związku z którymi w momencie zawierania ubezpieczenia trwało leczenie lub badania niezbędne do ustalenia diagnozy albo sposobu leczenia,
  - 2.2 chorób przewlekłych Ubezpieczonego,
  - 2.3 zaburzeń psychicznych lub chorób psychicznych, w tym depresji, z wyjątkiem ich pierwszego objawu lub pierwszego wystąpienia,
  - 2.4 urazu doznanego w wyniku świadomego naruszenia przepisów lub zaleceń,
  - 2.5 planowanych zabiegów operacyjnych i badań,
  - 2.6 ogólnej kwarantanny (w regionie, gminie, na ulicy itp.),
  - 2.7 w skutek zmian stanu zdrowia związanych ze spożyciem lub używaniem alkoholu, środków odurzających lub substancji psychotropowych.

3. Do opłat za anulowanie nie wlicza się kosztów, które usługodawca ponosi dopiero po rozpoczęciu podróży, np. ubezpieczenia, wycieczek fakultatywnych, opłat lotniskowych.
4. Lekarz prowadzący nie może być Ubezpieczonym, jego krewnym ani osobą bliską.

**G. Odpowiedzialność za szkodę w obiekcie noclegowym (Ubezpieczenie od szkód)**

1. Pokryjemy za Państwa szkody wyrządzone podczas podróży w obiekcie noclegowym, w którym byli Państwo zakwaterowani, i za które ponoszą Państwo odpowiedzialność zgodnie z przepisami prawa Republiki Czeskiej lub prawa danego kraju.
2. Jeżeli o odszkodowaniu decyduje sąd lub inny uprawniony organ, wypłacimy odszkodowanie zgodnie z jego decyzją dopiero po jej uprawomocnieniu się.

**Czego ubezpieczenie nie obejmuje**

1. Ubezpieczenie nie obejmuje odpowiedzialności za szkody spowodowane:
  - 1.1 w trakcie wykonywania jakiegokolwiek pracy lub innej działalności zawodowej,
  - 1.2 w odniesieniu do rzeczy wypożyczonych, wynajętych lub powierzonych Państwu do przechowania,
  - 1.3 w odniesieniu do rzeczy przekazanych Państwu do użytkowania, posiadania, transportu lub przetwarzania,
  - 1.4 w wyniku użytkowania pojazdów, statków lub samolotów,
  - 1.5 w wyniku udzielenia informacji lub porady,
  - 1.6 przez Państwa zwierzę lub zwierzę powierzone Państwa opiece,
2. Ponadto nie jesteśmy zobowiązani do wypłaty odszkodowania:
  - 2.1 przekraczającego zakres określony przepisami prawa,
  - 2.2 które nie dotyczy szkody w mieniu (np. szkody finansowej),
  - 2.3 za którą ponoszą Państwo odpowiedzialność wobec osoby towarzyszącej lub najbliższego krewnego,
3. Ubezpieczenie również nie obejmuje:
  - 3.1 dolegliwości psychicznych,
  - 3.2 osobistej tragedii,
  - 3.3 wartości szczególnej wynikającej z upodobania,
  - 3.4 nieodpłatnej pracy.

## J. Zakłócenia podróży

Może się zdarzyć, że z ważnych powodów konieczne będzie skrócenie, przerwanie lub przedłużenie podróży. W takiej sytuacji przyda się właśnie to ubezpieczenie.

W przypadku wystąpienia okoliczności, które spowodują konieczność skrócenia, przerwania lub przedłużenia podróży, prosimy o niezwłoczne zgłoszenie tego faktu, abyśmy mogli doradzić Państwu, jak najlepiej postąpić w danej sytuacji. W przeciwnym razie możemy odmówić wypłaty odszkodowania.

Przy zgłaszaniu szkody prosimy o przedłożenie dokumentów potwierdzających przyczyny skrócenia, przerwania lub przedłużenia podróży, np. umowy wycieczki, biletu lotniczego, rachunków za zakwaterowanie, protokołu policyjnego, zaświadczenia lekarskiego, aktu zgonu lub potwierdzenia objęcia kwarantanną. Jednocześnie prosimy o dostarczenie nam wszelkich innych dokumentów, o które poprosimy.

### J.3 Niewykorzystany urlop (świadczenie kwotowe)

1. Zapewnimy Państwu rekompensatę za każdy niewykorzystany dzień urlopu, jeżeli będą Państwo zmuszeni skrócić podróż:
  - 1.1 z powodu poważnej, nagłej choroby, wypadku lub śmierci osoby objętej tą samą umową ubezpieczenia i uczestniczącej w tej samej podróży,
2. Ponadto zapewnimy Państwu odszkodowanie, jeżeli będą Państwo zmuszeni przerwać podróż z powodu:
  - 2.1 hospitalizacji najbliższego krewnego lub bliskiego współpracownika,

- 2.2 śmierci najbliższego krewnego, rodzeństwa, dziadków, najbliższego krewnego małżonka lub bliskiego współpracownika,
- 2.3 napaści seksualnej wobec najbliższego krewnego,
- 2.4 znacznej szkody w mieniu powstałej po wyjeździe, jeżeli Państwa natychmiastowa obecność jest bezwzględnie konieczna,
3. Skrócenie lub przerwanie podróży musi nastąpić wcześniej niż 24 godziny przed planowanym powrotem.
4. Prawo do odszkodowania powstaje z dniem następującym po dniu skrócenia lub przerwania podróży.

### Czego ubezpieczenie nie obejmuje

1. Nie jesteśmy zobowiązani do pokrycia kosztów skrócenia, przerwania lub przedłużenia podróży,
  - 1.1 jeżeli nastąpiło to w okresie krótszym niż 24 godziny przed planowanym powrotem,
  - 1.2 nie zostało wcześniej zatwierdzone przez naszą służbę assistance,
  - 1.3 wynika ze zmiany planów lub zamiaru podróży,
  - 1.4 jest spowodowane niezyskaniem wizy itp.,
  - 1.5 lub gdy przyczynę tę mogli Państwo przewidzieć przed wyjazdem za granicę lub rozpoczęciem korzystania z usługi turystycznej.



# Ogólne zasady ubezpieczeń

(ogólne warunki ubezpieczenia)

## 1. Czym jest ubezpieczenie od kosztów rezygnacji

- 1.1 Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zapewnia ochronę ubezpieczeniową w sytuacji, gdy z ważnych powodów muszą Państwo nagle anulować rezerwację noclegów. Nie dotyczy to jednak obaw związanych z podróżą.

## 2. Jak zawierana jest umowa ubezpieczenia

- 2.1 Ubezpieczenie to podlega przepisom ustawy nr 89/2012 Sb., Kodeks cywilny (dalej „ustawa”), oraz pozostałym powszechnie obowiązującym przepisom prawa Republiki Czeskiej. Regulują je również niniejsze warunki ubezpieczenia oraz inne postanowienia umowy ubezpieczenia. Umowa podlega prawu Republiki Czeskiej, a ewentualne spory rozstrzygane są przez właściwe sądy Republiki Czeskiej.
- 2.2 Umowę ubezpieczenia zawierają Państwo z nami poprzez opłacenie składki ubezpieczeniowej.
- 2.3 Wystawiamy polisę, w której zamieszczamy Państwa dane, dane pozostałych ubezpieczonych, numer umowy, okres trwania i zakres ubezpieczenia, wysokość składki oraz datę zawarcia umowy.
- 2.4 Umowa ubezpieczenia oraz czynności prawne dotyczące ubezpieczenia wymagają formy pisemnej. Forma ta zostaje zachowana również w przypadku kontaktu elektronicznego lub telefonicznego, jeżeli umożliwia on Państwa identyfikację.
- 2.5 W przypadku jakiegokolwiek zmiany danych osobowych, w tym adresu kontaktowego, są Państwo zobowiązani do niezwłocznego poinformowania nas o tym fakcie.

## 3. Jak ustalamy składkę ubezpieczeniową

- 3.1 W przypadku ubezpieczenia od kosztów rezygnacji składkę ustalamy na podstawie ceny usług, których dotyczy ubezpieczenie.
- 3.2 Składka ustalana jest za cały okres ubezpieczenia jako składka jednorazowa, a jej wysokość oraz termin płatności określone są w umowie ubezpieczenia.
- 3.3 Jednorazowa składka za ubezpieczenie kosztów rezygnacji, również w przypadku połączenia z ubezpieczeniem podróży, przysługuje nam w całości, niezależnie od przyczyny lub sposobu zakończenia ubezpieczenia.

## 4. Kto może się ubezpieczyć

- 4.1 Ubezpieczonymi są osoby wymienione imiennie w umowie ubezpieczenia. Ubezpieczamy obywateli Republiki Czeskiej oraz cudzoziemców.

## 5. Od kiedy obowiązuje ubezpieczenie

- 5.1 Ubezpieczenie kosztów rezygnacji zaczyna swój bieg z chwilą opłacenia składki i wygasa z momentem rozpoczęcia korzystania z usługi turystycznej lub przekroczenia granicy Republiki Czeskiej.
- 5.2 W umowie ubezpieczenia wskazujemy datę rozpoczęcia i zakończenia ochrony ubezpieczeniowej.
- 5.3 Obowiązywanie ubezpieczenia może zostać ograniczone na podstawie naszego stanowiska lub zaleceń Ministerstwa Spraw Zagranicznych (lub innych organów administracji państwowej) w związku z sytuacją za granicą oraz ograniczeniami w podróżowaniu.

## 6. Jak wygasa ubezpieczenie

- 6.1 Z upływem okresu, na który zostało zawarte.
- 6.2 Na mocy porozumienia zawartego między Państwem a nami.
- 6.3 Na mocy odstąpienia od umowy, jeśli ubezpieczony lub my podamy nieprawdziwe informacje.
- 6.4 Odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość, jeżeli ubezpieczenie zostało zawarte na okres dłuższy niż jeden miesiąc.
- 6.5 Drogą pisemną, w formie wypowiedzenia przesłanego w ciągu 2 miesięcy od zawarcia umowy. Ubezpieczenie wygasa po upływie 8 dni od dnia otrzymania wypowiedzenia.
- 6.6 Drogą pisemną, w formie wypowiedzenia przesłanego w ciągu 3 miesięcy od zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego; w takim przypadku ubezpieczenie wygasa po upływie 30 dni od dnia otrzymania wypowiedzenia.
- 6.7 Drogą pisemną, w formie wypowiedzenia przesłanego w ciągu 2 miesięcy od dnia stwierdzenia, że naruszyliśmy zasady równego traktowania. Ubezpieczenie wygasa po upływie 8 dni od dnia otrzymania wypowiedzenia.
- 6.8 W przypadku wypowiedzenia ubezpieczenia zatrzymujemy opłacone składki, a Państwu przysługuje prawo do świadczeń ubezpieczeniowych z tytułu zdarzeń, które miały miejsce do końca okresu ubezpieczenia.

## 7. Co ma wpływ na świadczenie ubezpieczeniowe

- 7.1 Świadczenie ubezpieczeniowe jest wypłacane w zakresie określonym w umowie ubezpieczenia.
- 7.2 W przypadku zawarcia z nami więcej niż jednej polisy ubezpieczeniowej dotyczącej tego samego

ryzyka, świadczenie ubezpieczeniowe jest wypłacane tylko raz.

- 7.3 Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w ciągu 15 dni od zakończenia rozpatrywania roszczenia.
- 7.4 Świadczenie ubezpieczeniowe jest wypłacane w walucie krajowej, przeliczone według kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Czeski (ČNB), obowiązującego w dniu wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- 7.5 W przypadku naruszenia któregokolwiek z obowiązków określonych w warunkach ubezpieczenia lub przepisach prawa możemy odpowiednio obniżyć świadczenie ubezpieczeniowe.
- 7.6 W przypadku odwołania podróży do kraju, którego sytuacja bezpieczeństwa, zdrowotna, polityczna lub klimatyczna może budzić obawy związane z podróżą, odszkodowanie może zostać obniżone o połowę.
- 7.7 Przy zgłaszaniu szkody należy podać pełne, prawdziwe i rzetelne dane. W przeciwnym razie możemy odmówić wypłaty pełnej kwoty świadczenia ubezpieczeniowego.
- 7.8 Jeżeli w okresie obowiązywania ubezpieczenia ujawnią się skutki zdarzenia, które miało miejsce przed jego rozpoczęciem, możemy odmówić wypłaty odszkodowania.
- 7.9 Ochronę ubezpieczeniową oraz świadczenie możemy zapewnić wyłącznie wtedy, gdy nie jest to sprzeczne z przepisami prawa, sankcjami, embargami, zakazami lub ograniczeniami Republiki Czeskiej, Unii Europejskiej lub Organizacji Narodów Zjednoczonych. To samo dotyczy ograniczeń nałożonych przez Stany Zjednoczone Ameryki, pod warunkiem, że takie ograniczenia nie są sprzeczne z przepisami Republiki Czeskiej lub Unii Europejskiej.

## 8. W jaki sposób następuje przeniesienie praw z tytułu świadczenia ubezpieczeniowego

- 8.1 Roszczenia przysługujące Państwu wobec zakładu ubezpieczeń zdrowotnych w związku z wystąpieniem zdarzenia ubezpieczeniowego przechodzą na nas.
- 8.2 Jeżeli osoba trzecia wyrządzi Państwu szkodę, z tytułu której przysługuje Państwu roszczenie odszkodowawcze, prawo to przechodzi na nas do wysokości odszkodowania, które Państwu wypłaciliśmy.

## 9. Co należy zrobić w przypadku szkody

- 9.1 Należy dołożyć wszelkich starań, aby zapobiec powstaniu szkody lub ograniczyć jej rozmiar.

- 9.2 Należy niezwłocznie powiadomić nas o wystąpieniu szkody, podając pełne, prawdziwe i rzetelne informacje na jej temat.
- 9.3 Należy starannie wypełnić wszystkie rubryki zgłoszenia szkody, dołączyć oryginały dokumentów oraz możliwie jak najdokładniej opisać okoliczności powstania zdarzenia.
- 9.4 Należy wykazać, że szkoda powstała w okresie obowiązywania ubezpieczenia.
- 9.5 W przypadku posiadania innego podobnego ubezpieczenia należy poinformować nas, w którym zakładzie ubezpieczeń zostało ono zawarte.
- 9.6 Należy umożliwić nam dochodzenie roszczeń od osoby trzeciej.
- 9.7 W przypadku szkody na zdrowiu należy wyrazić zgodę na wgląd do dokumentacji medycznej oraz na badanie lub oględziny przeprowadzone przez naszego lekarza.
- 9.8 Jeżeli do udokumentowania szkody wymagany jest protokół policyjny, należy niezwłocznie zgłosić zdarzenie właściwej jednostce policji.

## 10. Jak długo trwa dochodzenie w sprawie szkody

- 10.1 Niezwłocznie po zgłoszeniu szkody rozpoczynamy postępowanie wyjaśniające. Jesteśmy zobowiązani zakończyć je w terminie 3 miesięcy. Termin ten może zostać przedłużony za obopólną zgodą.
- 10.2 Bieg terminu nie rozpoczyna się ani nie trwa w okresie, w którym nie możemy kontynuować postępowania z przyczyn leżących po Państwa stronie.
- 10.3 Jeżeli nie będziemy w stanie zakończyć postępowania w terminie, informujemy Państwa o przyczynach opóźnienia.
- 10.4 Jeżeli odpowiednio udokumentują Państwo szkodę, na Państwa wniosek możemy wypłacić zaliczkę na poczet odszkodowania.

## 11. Gdzie i jak złożyć skargę

- 11.1 Skargę można zgłosić w najbardziej dogodny dla siebie sposób:
  - Mailowo na adres klient@ergo-cestovni.cz.
  - na stronie [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz).
  - Listownie na adres ERGO Cestovni Pojšt'ovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praga 8, Republika Czeska.
  - Telefonicznie pod numerem +420 221 860 860.

11.2 W celu złożenia skargi można skontaktować się również z Czeskim Bankiem Narodowym - Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praga 1, Republika Czeska, tel.: +420 224 411 111.

11.3 W celu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich należy skontaktować się z:

- Biurem Rzecznika Czeskiego Stowarzyszenia Towarzystw Ubezpieczeniowych - Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praga 1, tel.: +420 602 273 096, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz),
- Czeską Inspekcją Handlową - Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, tel.: +420 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 12. Czym jest zgoda marketingowa

12.1 Wraz z zawarciem umowy ubezpieczenia wyrażają Państwo zgodę na przetwarzanie wszystkich podanych danych osobowych w celu przesyłania informacji handlowych oraz ofert.

12.2 Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na otrzymywanie takich informacji, prosimy o poinformowanie nas o tym drogą elektroniczną lub listownie.

## 13. Jak dokonujemy zmian warunków ubezpieczenia

13.1 Mamy możliwość jednostronnej zmiany warunków ubezpieczenia już zawartych umów na Państwa korzyść.

13.2 Aby zmiana była skuteczna, musimy poinformować Państwa o jej wprowadzeniu i dać możliwość ustosunkowania się w terminie 30 dni.

13.3 Jeżeli w tym terminie nie zgłoszą Państwo swojego stanowiska, uznamy to za zgodę na wprowadzenie zmiany.

13.4 Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody, informując nas o tym drogą elektroniczną lub listownie, mają Państwo również możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia. W takim przypadku umowa wygasa z dniem doręczenia wypowiedzenia.

13.5 Jeżeli nie wyrażą Państwo zgody na zmianę i nie zdecydują się na wypowiedzenie umowy, możemy wypowiedzieć umowę ubezpieczenia po upływie 30 dni od dnia wejścia zmiany w życie.

# Jak przetwarzamy dane osobowe dane

(RODO)

Niniejszym informujemy Państwa o ochronie danych osobowych, szczególnie w związku z zawartą przez Państwa umową ubezpieczenia. Ochrona Państwa prywatności i danych jest dla nas sprawą najwyższej wagi. Dbamy zarówno o bezpieczeństwo naszych systemów wewnętrznych, jak i o staranny dobór naszych partnerów. Jednocześnie przestrzegamy standardów wydanych przez Czeskie Stowarzyszenie Ubezpieczycieli, którego jesteśmy członkiem.

## Kto jest administratorem Państwa danych osobowych

Administratorem Państwa danych osobowych jest ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., z siedzibą przy Křižikova 237/36a, 186 00 Praga 8 – Karlín, Republika Czeska. Nasz numer identyfikacyjny IČ to 492 40 196 i jesteśmy zarejestrowani w Rejestrze Handlowym Sądu Miejskiego w Pradze, sygnatura B, 1969.

Skontaktować się z nami można w najbardziej dogodny dla siebie sposób:

- mailowo na adres klient@ergo-cestovni.cz,
- na stronie www.ergo-cestovni.cz,
- listownie pod adresem Křižikova 237/36a, 186 00 Praha 8 - Karlín, Republika Czeska,
- telefonicznie pod numerem +420 221 860 860.

## Gdzie i jak można zadawać pytania

Mamy Inspektora Ochrony Danych Osobowych (Data Protection Officer, DPO), do którego można kierować wszelkie pytania dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz zgłaszać skargi.

Można się z nim skontaktować:

- mailowo na adres dpo@ergo-cestovni.cz,
- poprzez formularz online na stronie www.ergo-cestovni.cz,
- listownie pod adresem naszej siedziby.

Można również skontaktować się z Urzędem Ochrony Danych Osobowych, Plk. Sochora 27, 170 00 Praga 7 – Holesovice, Republika Czeska, tel: +420 234 665 111, e-mail: posta@uouu.cz, www.uouu.cz.

## Jakie dane osobowe przetwarzamy

W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia oraz likwidacją szkody możemy przetwarzać Państwa dane osobowe, takie jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, datę urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail. Są to niezbędne dane identyfikacyjne i kontaktowe. W przypadku szkody na zdrowiu możemy również przetwarzać informacje dotyczące Państwa stanu zdrowia.

Jeżeli dane te będą niezbędne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, będziemy je przetwarzać wyłącznie na podstawie Państwa wyrażonej zgody.

Za każdym razem, gdy odwiedzają Państwo naszą stronę internetową, w celach bezpieczeństwa rejestrowane są

na naszym serwerze wszystkie dane identyfikacyjne (np. adres IP) oraz inne informacje, takie jak data, godzina i wyświetlana strona. Nie korzystamy z apletów Java ani kontrolek ActiveX.

Nasza strona wykorzystuje pliki cookie, które mogą ułatwić Państwu dalsze korzystanie z usług internetowych. Wykorzystujemy Państwa dane wyłącznie do celów statystycznych, zapewniając pełną anonimowość.

Aby zablokować pliki cookie, należy wybrać odpowiednią opcję w przeglądarce internetowej (najczęściej w zakładce Ustawienia Prywatność). Po zablokowaniu plików cookie niektóre funkcje naszej strony mogą być niedostępne.

Jeżeli przesłali Państwo za pośrednictwem naszej strony e-mail zawierający dane, takie jak imię i nazwisko czy adres e-mail, wykorzystamy go wyłącznie w celu przesłania żądanych informacji. W przypadku dostępu do niektórych stron **ERGO Cestovní Pojišťovna.cz**, który wymaga podania danych osobowych, wykorzystujemy je wyłącznie w celu realizacji naszych obowiązków i nie przetwarzamy ich w innych celach.

W celu poprawy jakości usług, za Państwa uprzednią zgodą nagrywamy rozmowy telefoniczne prowadzone na naszej infolinii. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, mogą Państwo skorzystać z innych kanałów komunikacji, np. e-maila lub czatu.

## Cele przetwarzania danych osobowych

Państwa dane osobowe są niezbędne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia umowy ubezpieczenia, zarządzania umową i powiązaną dokumentacją, przesyłania polis oraz, w razie potrzeby, do przeglądu zdarzenia ubezpieczeniowego i wypłaty odszkodowania. Wszelka komunikacja z nami, w tym rozmowy z klientami, jest monitorowana i archiwizowana. Zawarcie umowy ubezpieczenia, zarządzanie nią oraz likwidacja zdarzenia ubezpieczeniowego nie są możliwe bez przetwarzania danych osobowych. Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu spełnienia wymogów regulacyjnych, prowadzenia statystyk ubezpieczeniowych oraz opracowywania nowych taryf.

Jest to przetwarzanie wynikające w szczególności z ustawy nr 277/2009 Sb. o ubezpieczeniach oraz ustawy nr 89/2012 Sb., Kodeks cywilny. Przetwarzanie danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego odbywa się na podstawie naszego uzasadnionego interesu, zgodnie z RODO.

Naszym uzasadnionym interesem jest również przetwarzanie Państwa danych w celu zapewnienia bezpieczeństwa operacji informatycznych oraz zapobiegania i prowadzenia dochodzeń, w szczególności w przypadku podejrzenia oszustwa ubezpieczeniowego.

## Jak przechowujemy dane osobowe

Umowy ubezpieczeniowe zawierające Państwa dane osobowe przechowujemy na serwerach naszego wewnętrznego systemu. Na Państwa życzenie możemy udostępnić wyciągi z tych umów.

W przypadku zawierania ubezpieczenia w formie elektronicznej umowa jest zawierana krok po kroku, zgodnie

z procedurą określoną przez system online. Podczas wprowadzania danych system umożliwia identyfikację i korektę ewentualnych błędów. Podczas wprowadzania danych system umożliwia identyfikację i korektę ewentualnych błędów.

### **Co się stanie w przypadku odmowy podania danych osobowych**

Jeżeli odmówią Państwo podania danych osobowych, nie możemy zawrzeć umowy ubezpieczenia ani przeprowadzić likwidacji szkody ubezpieczeniowej.

### **Jak długo przetwarzamy dane osobowe**

Państwa dane osobowe przechowujemy przez okres trwania umowy ubezpieczenia lub wynikających z niej obowiązków, jednak nie dłużej niż 16 lat, po czym zostają zniszczone.

Po upływie zwykłego okresu przedawnienia zgodnie z kodeksem cywilnym, czyli po 4 latach, dane osobowe są pseudonimizowane w naszym systemie informatycznym i przechowywane w tej formie do momentu ich zniszczenia.

Dane osobowe mogą być również przechowywane w związku z obowiązkami archiwizacyjnymi wynikającymi z przepisów prawa, w szczególności podatkowymi i księgowymi.

### **Komu udostępniamy Państwa dane osobowe**

W wyjątkowych sytuacjach możemy udostępnić Państwa dane osobowe stronie trzeciej wyłącznie w celu rozpatrzenia zdarzenia ubezpieczeniowego lub zarządzania Państwa umową ubezpieczenia.

Dostęp do danych mają nasi pracownicy oraz podmioty przetwarzające dane na podstawie umowy, w tym dostawcy usług informatycznych, firmy assistance, reasekuratorzy czy pośrednicy ubezpieczeniowi.

Pełną listę podmiotów przetwarzających dane oraz opis ich działalności można znaleźć na naszej stronie internetowej.

### **Czym jest zautomatyzowane podejmowanie decyzji**

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji/profilowanie ma miejsce głównie podczas zawierania polisy ubezpieczeniowej za pośrednictwem naszego systemu online, który ma na celu ułatwienie i przyspieszenie wyboru i zakupu najbardziej odpowiedniego ubezpieczenia.

Wszystkie zautomatyzowane decyzje opierają się na wcześniej określonych zasadach, w szczególności na obliczeniach aktuarialnych.

### **Jakie są Państwa prawa**

Na Państwa wniosek jesteśmy zobowiązani poinformować o sposobie przetwarzania Państwa danych osobowych oraz, w razie potrzeby, je poprawić.

Jeżeli uznają Państwo, że przetwarzamy dane w sposób niezgodny z ochroną prywatności lub przepisami prawa, zobowiązani jesteśmy do skorygowania sytuacji lub udzielenia wyjaśnień. W przypadku nieuwzględnienia Państwa wniosku, mają Państwo prawo zwrócić się do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Jeżeli Państwa dane są przetwarzane w ramach zautomatyzowanego podejmowania decyzji i uważają Państwo, że przetwarzanie to narusza Państwa prywatność lub przepisy prawa, mają Państwo prawo wniesienia sprzeciwu.

Mają Państwo również prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych.

W przypadku przetwarzania danych na podstawie Państwa zgody, mogą Państwo w każdej chwili ją wycofać.

Na naszej stronie internetowej poświęconej ochronie danych osobowych znajdą Państwo:

- niniejszą informację,
- wykaz wszystkich danych kontaktowych,
- link do formularza online umożliwiającego zgłoszenie zapytania lub sugestii,
- inne aktualne informacje dotyczące ochrony danych.

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



### **Jesteśmy firmą ubezpieczeniową działającą w zakresie ubezpieczeń turystycznych.**

Wyróżniamy się, ponieważ zajmujemy się podróżami. Już od ponad 110 lat. Co roku osobiście sprawdzamy poziom opieki medycznej za granicą. Zbudowaliśmy sieć centrów pomocy na wszystkich kontynentach. Odszkodowania wypłacamy uczciwie w ciągu 7 dni roboczych. Ponad milion klientów rocznie sprawia, że jesteśmy numerem jeden w Czechach. „Państwo podróżują. my dbamy o resztę.”



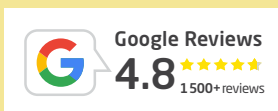
### **Własna wyspecjalizowana usługa assistance**

Ratowanie życia to coś więcej niż holowanie samochodu. Nasze Euro-Centra od dziesięcioleci budują sieć sprawdzonych placówek medycznych, dzięki czemu za granicą możemy powierzyć klientów opiece najlepszych specjalistów.



### **Nasze sukcesy**

Po raz szesnasty otrzymaliśmy od Stowarzyszenia Czeskich Brokerów Ubezpieczeniowych nagrodę „Ubezpieczyciel Roku”. Po raz szesnasty z rzędu zostaliśmy uznani przez ekspertów branży turystycznej w konkursie TTG Travel Awards za ubezpieczyciela oferującego najlepsze ubezpieczenia turystyczne.



#### **ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s.**

Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8

[ergo-cestovni.cz](http://ergo-cestovni.cz)

+420 221 860 860

[klient@ergo-cestovni.cz](mailto:klient@ergo-cestovni.cz)

# **ERGO**

**Cestovní Pojišťovna**