



Předsmluvní informace k cestovnímu pojištění pro Službu Fidoo



Kdo jsme my?

1. Kdo jsme?

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

2. Jak se s námi spojit?

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

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

Veškerá komunikace probíhá v českém jazyce.

3. Co děláme?

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

4. Čím se řídíme?

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

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

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

5. Jak si vedeme?

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

6. Kdo nás kontroluje?

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

7. Jak si můžete stěžovat?

Se svou stížností se na nás můžete obrátit:

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

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

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

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

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

8. Jak jsou odměňováni naši pracovníci?

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

Co je cestovní pojištění?

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

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

Pojištění se sjednává na dobu jednoho roku s automatickou prolongací, pokud je v den prolongace dostatek prostředků na Fido účtu klienta. V opačném případě pojištění zaniká. Celková částka pojistného za jeden rok se strháva jednorázově z Fido účtu klienta po schválení požadavku zodpovědnou osobou.

1. Pojištění léčebných výloh

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

2. Pojištění odpovědnosti

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

3. Pojištění cestovní asistence

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

4. Pojištění zavazadel

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

5. Úrazové pojištění

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

6. Právní asistence

Právní asistenci využijete v situacích jako je dopravní nehoda, srážka s lyžařem nebo pokud vám někdo způsobí nějakou škodu. Za takových okolností je dobrá rada a zastupování právníkem k nezaplacení. Proto je i součástí našeho pojištění právní poradenství, které se skládá ze tří služeb – telefonické pomoci, zprostředkování služeb a zaplacení právního zástupce. V článku „Právní asistence“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek naleznete popis, co vše právní asistence zahrnuje.

7. Pojištění náhradního pracovníka

Myslíme i na případy, kdy vás do zahraničí vyšle zaměstnavatel za účelem služební cesty. V případě onemocnění nebo úrazu, zajistíme dopravu osobě, která vás zastoupí v plnění pracovních povinností. Bližší popis pojištění najdete v článku „Pojištění náhradního pracovníka“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

8. Pojištění zpoždění odletu, odjezdu, odplutí

Ke zpoždění dopravního prostředku může dojít z mnoha důvodů. Ať se jedná o živelní událost, nebo třeba potíže na straně dopravce, pomůžeme vám. V případě, že zpoždění bude trvat déle než 6 hodin, máte nárok na úhradu nákladů vynaložených na stravu, úschovu zavazadel a ubytování. Podrobnosti o tomto pojištění uvádíme v článku „Pojištění zpoždění odletu, odjezdu, odplutí“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

9. Pojištění přerušení cesty

Mohou nastat situace, kdy se budete muset nečekaně vrátit ze své zahraniční cesty domů. Může to být hospitalizace vaší blízké osoby nebo třeba rozsáhlá škoda na vašem majetku v ČR. S pojištěním přerušení cesty si nemusíte dělat starosti, i v těchto případech vám pomůžeme, když budete potřebovat. Podrobně popsany rozsah pojištění je v článku „Pojištění přerušení cesty“ ve II. části Všeobecných pojistných podmínek.

Rady ke smlouvě

1. Jak sjednat pojištění?

Pojištění vzniká schválením požadavku na cestovní pojištění ve Fidoo aplikaci zodpovědnou osobou. Účinnost tohoto pojištění nastává následující den po schválení požadavku a úhradě pojistného.

2. Jak dlouho trvá pojištění?

Minimální doba platnosti je 1 rok. Pokud nedojde k výpovědi, cestovní pojištění se automaticky prodlouží o další rok. V případě, že na Fidoo účtu klienta není dostatek prostředků, pojištění nevznikne.

3. Jak mohu pojištění zrušit?

Pojištění se ruší v případě, kdy dojde k vypovězení cestovního pojištění. Pojištění můžete vypovědět podle podmínek uvedených ve VPP. Při předčasném zrušení pojištění klientovi nevzniká nárok na vrácení pojistného.

Rady ke škodě

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

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

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

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

3. Pokud po vás někdo chce uhrazení škody:

- a) Za žádných okolností neuznávejte svou odpovědnost za škodu, neuhrazujte poškozenému ani část škody, nic nepodepisujte. Poškozeného pouze informujte, že jste pojištěn/a, a předejte mu kontakt na asistenční službu.
- b) Zdokumentujte okolnosti škody i vzniklou škodu nebo újmu. Zajistěte si policejní protokol, fotografie nebo videozáznam.
- c) Pokud se v době škody v okolí vyskytovali nějací svědci, snažte se získat jejich písemnou výpověď, videozáznam výpovědi, jejich jméno a kontakt na ně.
- d) Jakmile je to možné, informujte asistenční službu a pravdivě popište, co se stalo.

4. V ostatních případech:

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

Co mám dělat po návratu?

- Zkompletujte si veškeré doklady, policejní zprávy, účtenky a jakékoliv další dokumenty získané během řešení škody v zahraničí. Pokud se škoda týkala zavazadel, přidejte k tomu pořizovací doklady odcizených nebo poškozených věcí.
- Vyplňte formulář Ohlášení škodní události na webu pojišťovny, do přílohy přidejte všechny skeny výše uvedených dokumentů a potvrďte odeslání formuláře. Nebo si vytiskněte formulář Hlášení škody (naleznete ho v PDF formátu na webu pojišťovny), vyplňte jej a přiložte k němu kopie (nebo originály, pokud to bude asistenční služba vyžadovat) výše uvedených dokumentů. Vyplněný formulář zašlete spolu s dokumenty na adresu asistenční služby Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4.
- V případě jakýchkoliv dotazů nebo požadavků na informace o aktuálním stavu škodní události kontaktujte asistenční službu.

Jaké jsou důsledky porušení povinností?

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

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