



Předsmluvní informace k cestovnímu pojištění

V této části naleznete právními předpisy požadované předsmluvní informace o nás, jakožto pojistiteli, a obecná pojednání o pojištění a jeho vzniku a zániku. Přesný rozsah pojištění a jeho vlastnosti jsou upraveny v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.

Tyto předsmluvní informace jsou určeny Vám, jakožto zájemci o pojištění nebo pojistníkovi, pokud s námi uzavřete pojistnou smlouvu. Oslovení Vy, Vás, Vám atd. je ale určeno i pro další účastníky pojištění, např. pro pojištěné nebo oprávněné osoby, pokud jsou tyto osoby odlišné od Vás. V pojistných podmínkách můžeme určit výslovně, že se práva nebo povinnosti týkají konkrétního účastníka pojištění a pak na tuto skutečnost upozorníme.

Informace o nás

V pojistném vztahu, který je založen pojistnou smlouvou, vystupujeme jako pojistitel. Jsme pojišťovnou INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., naším sídlem je Boulevard du Régent 7, 1000, Brusel, Belgie. Pojišťovna je zapsaná v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055. V České republice sjednáváme pojištění prostřednictvím pobočky **INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky**, se sídlem Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 28225619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 59647.

Naším hlavním předmětem podnikání v České republice je výkon pojišťovací a zajišťovací činnosti.

Při poskytování pojišťovacích a asistenčních služeb spolupracujeme s **AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o.**, IČO: 256 95 215, se sídlem Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6, Česká republika. AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., je také samostatným zprostředkovatelem pojištění a je stejně jako my členem finanční skupiny AXA.

Kontaktní údaje

Písemnou korespondenci můžete zasílat na adresu: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o, Office Park Nová Karolina, 28. října 3348/65, 702 00 Ostrava, Česká republika, nebo také na adresu sídla pojistitele INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka, Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6, Česká republika.

Telefonní číslo: **+420 272 099 911**

Adresa elektronické pošty: **info@axa-assistance.cz**

Webová stránka: **www.axa-assistance.cz**

ID datové schránky: **425p26r**

Jakým právem se pojistná smlouva řídí a k čemu nás a Vás zavazuje?

Pojistnou smlouvou sjednáváte cestovní pojištění, které Vám poskytuje ochranu před negativními následky situací, které se Vám mohou na cestách do zahraničí přihodit. Cestovní pojištění zahrnuje krytí pro různá pojistná nebezpečí, jež jsou rozdělena na jednotlivá pojištění a jejichž rozsah je uveden v pojistných podmínkách. Některá pojištění jsou automatickou součástí varianty pojištění, kterou si sjednáváte. K vybrané variantě si dále můžete volitelně sjednat připojištění.

Po dobu trvání pojištění Vám poskytujeme pojistnou ochranu, což znamená, že pokud se Vám přihodí pojistná událost dle pojistných podmínek, je naší povinností Vám poskytnout pojistné plnění ve výši dle sjednaného limitu pojistného plnění, nebo pojistné částky. Způsob výplaty pojistného plnění je uveden v pojistných podmínkách.

Vaší povinností je platit pojistné, jehož výše a frekvence placení je stanovena v návrhu pojistné smlouvy. Pojistné podmínky stanoví účastníkům pojištění další povinnosti, které je nezbytné dodržovat a jejichž porušení může mít například vliv na výplatu pojistného plnění.

Pojistné podmínky jsou nezbytnou součástí pojistné smlouvy.

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.

Ohledně pojištění s Vámi budeme komunikovat v českém jazyce.

Jak můžete pojistnou smlouvu uzavřít?

Pojistnou smlouvu můžete Vy, jako zájemce o pojištění, uzavřít sami přes internet, tj. prostřednictvím našich webových stránek nebo webových stránek našeho obchodního zástupce. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného.

Pojistnou smlouvu můžete uzavřít také prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele. Pojišťovací zprostředkovatel je naším obchodním zástupcem, který je zplnomocněn k tomu, aby nás při uzavírání pojistných smluv zastupoval. Někteří pojišťovací zprostředkovatelé mohou být námi zplnomocněni i k inkasování pojistného.

Jak můžete pojištění předčasně ukončit?

Pojištění můžete Vy, jakožto pojistník, i my jednostranně ukončit výpovědí nebo odstoupením. Na ukončení pojištění se můžeme také společně dohodnout. Detailní popis pro jednotlivé případy ukončení najdete v pojistných podmínkách.

Jak a kdy můžete od pojistné smlouvy odstoupit?

Chcete-li od pojistné smlouvy odstoupit, můžete využít formulář k ukončení pojistné smlouvy, který je dostupný na našich webových stránkách v sekci Centrum pomoci. Oznámení o odstoupení zašlete na naši adresu uvedenou v kontaktních údajích nebo prostřednictvím elektronické pošty na taxace@axa-assistance.cz. V případě, že neuplatníte právo na odstoupení od pojistné smlouvy, je pojistná smlouva platná a účinná a zavazuje obě smluvní strany k plnění. V případě, že odstoupíte od pojistné smlouvy, pojistná smlouva se od počátku ruší.

I. Pojistné smlouvy uzavřené formou obchodu na dálku (např. přes internet) nebo mimo obchodní prostory (např. prostřednictvím našeho obchodního zástupce)

Pokud jsme pojistnou smlouvu uzavřeli na dálku nebo prostřednictvím našeho obchodního zástupce, můžete Vy, jakožto pojistník:

- odstoupit od pojistné smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě do **14 dnů od jejího uzavření** nebo ode dne, kdy Vám byly sděleny pojistné podmínky (pokud ke sdělení došlo až po uzavření smlouvy),
- odstoupit od pojistné smlouvy v případě, když **jsme Vám poskytli klamavý údaj. Odstoupit můžete do 3 měsíců ode dne**, kdy jste se o poskytnutí klamavého údaje dozvěděl nebo jste se o něm dozvědět měl a mohl.

Upozorňujeme však, že **odstoupit nemůžete v případě, když pojištění bylo sjednáno na dobu kratší než 1 měsíc.**

Odstoupíte-li od smlouvy dle výše uvedených ustanovení, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy se odstoupení stane účinné, zaplacené pojistné, přitom máme právo odečíst si, co jsme již z pojištění plnili. **A dále máme právo na pojistné za dobu trvání pojištění.**

Bylo-li však pojistné plnění vyplaceno ve výši přesahující výši zaplaceného pojistného, vrátíme nám Vy, jakožto pojistník, popřípadě pojištěný nebo jiná oprávněná osoba, částku zaplaceného pojistného plnění, která přesahuje zaplacené pojistné.

II. Obecná úprava odstoupení

Odstoupit od pojistné smlouvy můžete Vy, jakožto pojistník, také tehdy, pokud jsme vzhledem k okolnostem porušili povinnost upozornit Vás při uzavírání pojistné smlouvy na nesrovnalosti mezi nabízenými pojištěními a Vašimi požadavky, pokud jsme si jich museli být vědomi. **Odstoupit v tomto případě můžete ve lhůtě 2 měsíců ode dne, kdy jste zjistil nebo musel zjistit porušení naší povinnosti k pravdivým sdělením.** Vrátíme Vám zaplacené pojistné snížené o to, co jsme již případně z pojištění plnili.

My můžeme od pojistné smlouvy odstoupit, když Vy, jakožto pojistník, nebo pojištěný při jejím uzavírání nezodpovíte pravdivě a úplně naše dotazy a pokud bychom při obdržení úplných a pravdivých informací smlouvu neuzavřeli. Odstoupit můžeme ve lhůtě 2 měsíců ode dne, kdy jsme zjistili nebo museli zjistit porušení povinnosti k pravdivým sdělením. Vrátíme Vám pojistné snížené o to, co jsme již plnili, přitom máme právo započíst si náklady spojené se vznikem a správou pojištění. Pokud jste Vy, pojištěný nebo jiná osoba získali pojistné plnění, nahradíte nám v téže lhůtě to, co ze zaplaceného pojistného plnění přesahuje zaplacené pojistné.

Jak postupovat v případě škodní události?

Nastane-li škodní událost, je nutné nám ji bez zbytečného odkladu oznámit, podat nám pravdivé vysvětlení o jejím vzniku a rozsahu následků, předložit nám veškeré potřebné doklady a postupovat způsobem uvedeným v pojistných podmínkách.

- Pokud jste v **přímém ohrožení života, volejte místní záchrannou službu** a s námi se spojte, až Vám to okolnosti dovolí.
- Naši asistenční službu kontaktujte na tel. **+420 272 099 911**, pokud řešíte naléhavou situaci jako např.
 - potřebujete navštívit lékaře, při hospitalizaci nebo je nutný lékařský převoz,
 - v případě úmrtí rodinného příslušníka či spolucestujícího,
 - došlo Vaší vinou k poškození cizího majetku nebo zdraví,
 - řešíte škodní událost v USA (více info na <https://www.axa-assistance.cz/usa/>).
- Komunikovat s námi v souvislosti s událostmi z cestovního pojištění můžete také:
 - e-mailem na info.travel@axa-assistance.cz v případě záležitostí týkajících se zdravotní a cestovní asistence, nebo
 - e-mailem na info.tech@axa-assistance.cz v případě potřeby poskytnutí autoasistence.

Další možnosti komunikace naleznete na digitální kartičce, kterou si můžete stáhnout do telefonu. Jejím prostřednictvím můžete využít on-line chat nebo službu eTravel (chatbot) pro vyhledání vhodného zdravotního zařízení, či získat instrukce k postupu při škodách týkajících se zpoždění letu, zavazadel, odpovědnosti apod.

- Škodní událost, kterou jste již zaplatili, můžete nahlásit a požádat o zpětné proplacení:
 - on-line prostřednictvím **webového portálu Saxana** <https://saxana.axa-assistance.cz/Travel> nebo
 - e-mailem na claims.travel@axa-assistance.cz.
- Co dalšího byste měli vědět:
 - Pokud máte **zdravotní potíže nebo úraz**, řiďte se pokyny zdravotnického personálu. V rámci Evropské unie předložte svou kartičku zdravotního pojištění. Pokud po Vás bude personál vyžadovat cestovní doklad, nechte je opsat si údaje, či pořídit fotokopii, doklad jim nedávejte. Pokud po Vás budou požadovat úhradu ošetření v hotovosti, vyžádejte si účtenky za veškeré platby. Zajistěte si veškerou dokumentaci z ošetření, především lékařské zprávy.
 - Pokud řešíte škodu vyplývající z **pojištění odpovědnosti za škodu**, poříďte fotodokumentaci, popište, co se stalo, a zajistěte si kontakty na případné svědky události (jméno, příjmení, telefonní číslo, případně e-mail). Nepodepisujte dokumenty, kterým nerozumíte. Pokud jste k podpisu nuceni, napište na dokument anglicky, případně alespoň česky, že jeho obsahu nerozumíte

a že s jeho podepsáním nesouhlasíte. Toto prohlášení podepište a připojte i datum podpisu. Vyžádejte si protokol, pokud případ řeší policie. Obdobně postupujte, pokud někdo způsobí újmu Vám. Zjistěte informace o případném viníkovi, pokud víte, že za vznik škody je odpovědná jiná osoba.

- Pokud máte **škodu na zavazadlech** nebo jste o ně přišli, krádež ohlaste ihned policii. Vyžádejte si také potvrzení od provozovatele o náhradě škody v případě, že došlo ke krádeži v hotelovém pokoji nebo např. z vozidla na hlídaném parkovišti. Od policie si vyžádejte protokol, kde musí být uveden seznam odcizených věcí, popis místa, ze kterého byly odcizeny, přibližná doba a způsob odcizení.

Jak postupovat, pokud nejste s našimi službami spokojeni?

Stížnost můžete adresovat:

- Nám, a to písemně nebo telefonicky s využitím kontaktních údajů uvedených výše. Stížnost vyřídíme zpravidla do 30 dnů ode dne jejího podání.
- České národní bance se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Stížnost můžete zaslat také prostřednictvím elektronické pošty na adresu podatelna@cnb.cz nebo do datové schránky ID: **8tgaiej**.
- České obchodní inspekci (www.coi.cz) podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jste-li nepodnikající fyzickou osobou. Česká obchodní inspekce je orgán určený pro mimosoudní řešení sporů z neživotního pojištění.
- Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú. (www.ombudsmancap.cz), která je rozhodnutím Ministerstva průmyslu a obchodu pověřena řešením sporů z neživotního pojištění, a
- k řešení prostřednictvím Platformy pro řešení sporů on-line (www.ec.europa.eu/consumers/odr) zřízené nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line, pokud bylo pojištění sjednáno on-line, tj. přes internetové stránky pojistitele.

Pro soudní řešení sporů jsou příslušné soudy České republiky.

Existují jiné náklady nad rámec pojistného a jak je to s daněmi?

Nad rámec pojistného Vám, jakožto pojistníkovi, mohou být účtovány náklady spojené se vznikem a správou pojištění, pokud dojde k předčasnému zániku pojistné smlouvy.

V současné době pojistné nepodléhá dani z přidané hodnoty. Pojistné plnění nepodléhá dani z příjmu.

Kdo dohlíží na naši činnost?

V České republice je orgánem dohledu nad pojišťovnami **Česká národní banka** se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Povaha odměny našich pracovníků

Naši pracovníci jsou odměňováni mzdou dle pracovní smlouvy. Pojišťovací zprostředkovatel, který se na zprostředkování pojištění podílí, je odměňován provizí. Provizi vyplácíme my. Mzdy i provize představují naše správní náklady, které jsou zahrnuty v kalkulaci pojistného.

Odkaz na zprávu o solventnosti a finanční situaci

Zprávu o solventnosti naší finanční skupiny AXA naleznete na webové stránce: <https://www.axa.com/en/investor/earnings-presentation>.

Údaj o existenci garančního fondu

Žádný garanční fond není.