

Cestovní pojištění ke Kartě dobré vůle

Často kladené otázky

1. Kde se pojištění dozvedí aktuální informace a pravidla výjezdu do země, do které chtějí cestovat?

Zdrojem informací jsou webové stránky Ministerstva zahraničních věcí ČR (MZV ČR), kde jsou pravidelně aktualizovány informace o cestování do jednotlivých zemí a s tím spojených opatření.

Hned na úvodní stránce je k dispozici „[Rozcestník – aktuální informace k cestám do zahraničí](#)“, jehož hlavní náplní jsou informace o cestování s ohledem na onemocnění covid-19.

2. Podléhá cestování do zahraničí podmínce doporučení ze strany oficiálních institucí (např. MZV ČR)? Co když je do některé země vydáno varování před cestami?

Ano, ČSOB Pojišťovna se řídí informacemi zveřejňovanými oficiálními institucemi, především MZV ČR. Pokud bude vydáno výslovné varování/nedoporučení cestovat do dané země z důvodů spojených s covidem-19 a pojištěný tam přesto vycestuje, pojistné plnění nebude poskytnuto.

3. Čím se řídit při cestě do zahraničí? Barevným semaforem nebo informacemi u jednotlivých zemí na webových stránkách MZV ČR?

Barevný semafor je určený spíše pro návrat zpět do ČR a určuje, jaká opatření bude muset pojištěný absolvovat, až se ze zahraničí vrátí. ČSOB Pojišťovna se z důvodu vycestování řídí informacemi, které jsou uvedeny u jednotlivých zemí (viz zmíněný Rozcestník).

4. Na stránkách MZV ČR je obecná hláška: „V souladu s Usnesením Vlády ČR ze dne 28. 1. 2021 č. 79 o přijetí krizového opatření, kterým se dále zpřísňují podmínky volného pohybu na území ČR, upozorňujeme na stále platné doporučení Ministerstva zahraničních věcí ČR cestovat do zahraničí pouze v nezbytných případech, mezi něž nepatří cestování za účelem turistiky.“ Jaký to má dopad na cestovní pojištění?

ČSOB Pojišťovna nechce pojištěné penalizovat jen na základě této hlášky, ale bude se řídit konkrétními informacemi u jednotlivých zemí. Pokud není na webových stránkách MZV ČR u konkrétní země uvedeno varování před cestami, pak je z pohledu covid-19 cestovní pojištění platné.

5. Pokud pojištěný při cestě do země, do níž se nedoporučuje z důvodu covid-19 cestovat, utrpí zlomeninu ruky nebo bude hospitalizován z jiného důvodu než covid-19, bude krytý cestovním pojištěním?

Na úrazy a akutní onemocnění z jiného důvodu než covid-19 se z pohledu cestovního pojištění nařízení o zákazu cestování nevztahují a jsou kryty cestovním pojištěním.

6. Může pojištěný získat potvrzení o tom, že cestovní pojištění kryje covid-19?

Potvrzení o pojištění včetně doložky Covid-19 vystavuje na požádání správa pojištění na základě posouzení produktového útvaru. O potvrzení je třeba požádat v dostatečném časovém předstihu na mailové adrese spravapojisteni@csobpoj.cz. Do požadavku je třeba uvést identifikaci klienta a bližší podrobnosti o plánované cestě, tj. zejména termín a konkrétní zemi, kam klient cestuje. Potvrzení je možné vystavit v českém nebo anglickém jazyce.

7. Platí stále informace z [veřejného příslibu](#) ČSOB Pojišťovny, tj. poskytnutí pojistného plnění z pojištění léčebných výloh a automatické prodloužení pojistné doby? Co ostatní náklady?

Ano, veřejný příslib umístěný na webových stránkách ČSOB Pojišťovny je stále platný, tj. pojistné plnění z pojištění léčebných výloh bude poskytnuto (za předpokladu cest do zemí, které nepatří do rizikových z pohledu covidu-19, resp. úřady do nich nezakazují vstup). Automatické prodloužení pojistné doby až o 30 dní je taktéž platné. Nicméně upozorňujeme, že prodloužení pojistné doby platí, pouze pokud je nezbytné z objektivních důvodů a pro dobu nezbytně nutnou k zařazení návratu zpět do ČR.

Sjednané cestovní pojištění Karty dobré vůle se do konce června 2021 vztahuje i na [škody vzniklé na území ČR](#) (netýká se pojištění léčebných výloh a s nimi spojených asistenčních služeb).



8. Co se stane, pokud pojištěný vycestuje do země, kam je dovoleno cestovat, ale v průběhu pobytu se situace změní a MZV ČR zařadí zemi na seznam rizikových? Bude v případě škodní události spojené s covid-19 poskytnuto pojistné plnění?

Pokud pojištěný vycestuje v době, kdy bude možné do dané země cestovat, a navíc nebudou v době vycestování vydána žádná upozornění, která by nasvědčovala tomu, že země bude zařazena mezi rizikové, pojistné plnění by ČSOB Pojišťovna poskytla.

PŘED ODJEZDEM

1. Pojištěný zaplatí dovolenou a pak nemůže vycestovat, protože to zakáže vláda ČR nebo vláda destinace (popř. tranzitní země). Lze uplatnit pojištění stornopoplatků?

Pojištění stornopoplatků se na vzniklou škodu nevztahuje, jedná se o tzv. zásah veřejné moci. Výluka dle [Všeobecných pojistných podmínek](#), čl. 8 odst. 2b.

2. Před odjezdem na rodinnou dovolenou bude mít některý z členů rodiny pozitivní test. Bude možné uplatnit pojištění stornopoplatků pro všechny členy rodiny, kteří měli cestovat? Koho všeho lze považovat za rodinného příslušníka?

Pojištění stornopoplatků lze v takovém případě uplatnit. Pro řešení pojistné události je zapotřebí mít potvrzení od lékaře, popř. od hygienické stanice o pozitivním testu nebo nařízené karanténě.

Dle uzavřené pojistné smlouvy jsou pojištěnými držitel platební karty a jeho rodinní příslušníci, tj. 1 další dospělá osoba a nejvýše 3 děti do 18 let včetně. Za rodinné příslušníky je považována blízká rodina, tzn. rodiče a děti, prarodiče a vnuci, sourozenci, manžel/manželka, partner/partnerka, druh/družka.

Synovec/neteř ani zeť/snacha již nejsou v přímé řadě, tj. pojištění by se na ně nevztahovalo.

3. Pojištěný má pozitivní test a musí do nařízené karantény. Je možné uplatnit pojištění stornopoplatků?

Pojištění stornopoplatků je možné uplatnit. Jako podklad pro řešení pojistné události je potřeba předložit lékařskou zprávu nebo potvrzení od hygienické stanice o pozitivním testu či nařízené karanténě.

4. Pojištěný je v karanténě pouze na základě kontaktu s pozitivně testovaným. Je možné uplatnit pojištění stornopoplatků?

Pojištění stornopoplatků je možné uplatnit. Nelze však plnit jen na základě sdělení pojištěného, že byl v kontaktu s pozitivně testovaným. Jako podklad pro řešení pojistné události je potřeba předložit potvrzení od hygienické stanice o nařízené karanténě, popř. zdravotní/lékařskou zprávu od praktického lékaře.

Pokud se pojištěný uchýlí do dobrovolné karantény a hygienická stanice se neozve (ačkoli pozitivně testovaný nahlásil telefonní číslo dotyčného), je potřeba kontaktovat praktického lékaře a nechat si od něj vystavit potvrzení/zprávu, popř. kontaktovat hygienickou stanici a vyžádat si potvrzení o karanténě.

5. Existují země, které pro vstup na své území vyžadují negativní test na covid-19, případně je automaticky nutná karanténa. Pokryje cestovní pojištění náklady spojené s provedením testu a karanténou?

Ne. V tomto případě není test na covid-19 možné považovat za akutní onemocnění, a není tak z cestovního pojištění kryt. Pokud se jedná o karanténu, která je daným státem nařízena jako povinná při příjezdu (nutnost jejího absolvování je uvedena na stránkách MZV v Rozcestníku informací), náklady by taktéž hrazeny nebyly. V tomto případě by byla v souladu s pojistnými podmínkami uplatněna výluka zásahu veřejné moci.

6. Pokud si pojištěný zajistí ubytování v zahraničí napřímo s majitelem ubytování a nikoli přes cestovní agenturu, je to z hlediska pojištění stornopoplatků akceptovatelné?

ČSOB Pojišťovna nerozlišuje mezi zájezdem s cestovní kanceláří či vlastní organizací cesty. V pojistných podmínkách je to definováno jako „cestovní služba“ a tudíž z hlediska pojištění stornopoplatků nemusí jít jen o zájezd s cestovní kanceláří.

Limit pojištění stornopoplatků v případě cestovního pojištění Karty dobré vůle je 50 tis. Kč na osobu. Důležité je detailní rozúčtování na jednotlivé účastníky, tzn. pokud děti zaplatí 20 tis. Kč a dospělý 80 tis. Kč, tak dítě se do limitu pojištění zcela vejde, zatímco dospělý bude odškodněn jen do limitu 50 tis. Kč.



PO ODJEZDU

Doporučení: V případě vzniku škodné události v zahraničí je třeba kontaktovat asistenční službu (tel.: +420 222 803 442; e-mail: asistence@csobpoj.cz) a všechny následné kroky řešit v souladu s jejími pokyny.

1. Pojištěný je hned při příjezdu do destinace umístěn do karantény. Vztahuje se na tyto situace cestovní pojištění?

Velmi záleží na tom, z jakého důvodu je pojištěný umístěn do karantény. Může se stát, že vycestuje z ČR (musí mít negativní test), ale při příjezdu do destinace je znovu testován s pozitivním výsledkem a je umístěn do karantény. V takovém případě by bylo možné vzniklou škodu uplatnit, protože pozitivní výsledek na covid-19 je vnímán jako akutní nemoc.

Existují však situace, kdy pojištěný cestuje do země, u níž je už dopředu zřejmé, že bude automaticky (tj. aniž by byl testován) umístěn do karantény (např. 14denní). Informace jsou dostupné na webových stránkách [Ministerstva zahraničních věcí \(MZV ČR\)](#). V takovém případě nebude možné vzniklou škodu uplatnit.

2. Pojištěný v průběhu dovolené přijde do kontaktu s pozitivně testovanou osobou a musí do karantény. Vztahuje se na to cestovní pojištění?

Jde o podobnou situaci jako před odjezdem. Pokud pojištěný doloží potvrzení, že musel do karantény po kontaktu s pozitivně testovanou osobou, je z pohledu cestovního pojištění považován za nemocného a bude možné vzniklou škodu uplatnit (půjde hlavně o náklady na ubytování/stavu, popř. náklady za pozdější dopravu zpět).

3. Pojištěný je v průběhu pobytu v zahraničí hospitalizován s covid-19. Vztahuje se na hospitalizaci cestovní pojištění? Jaké doklady musí předložit kvůli likvidaci škodní události?

Hospitalizace je zcela bez diskuse a vzniklou škodu lze uplatnit (za předpokladu vycestování do země, kam nebylo vydáno výslovné varování/nedoporučení cestovat). V první řadě je třeba kontaktovat asistenční službu pojistitele, která doporučí vhodné zdravotnické zařízení a pomůže s dalšími kroky. Dokladem za hospitalizaci je zpravidla lékařská zpráva, případně další dokumenty, které jsou vyžadovány dle dohody s asistenční službou.

4. Pojištěný se nemůže z dovolené vrátit do ČR, protože se v průběhu dovolené přeruší dopravní spojení z destinace do ČR.

Velmi záleží na okolnostech. Dnes je na webových stránkách MZV ČR u spousty zemí doporučeno prověřit si dostupnost dopravního spojení do a z destinace. Tudiž by konkrétně záleželo na skutečné příčině.

Pokud by důvodem bylo státní/vládní nařízení, pak jde o tzv. zásah veřejné moci, na které se pojištění nevztahuje (viz výluka dle [Všeobecných pojistných podmínek](#), čl. 8 odst. 2b).

Tento materiál má pouze informativní charakter a jeho text není právně závazný, nepředstavuje nabídku podle § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), ani veřejnou nabídku podle § 1780 občanského zákoníku.

Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Praha 5, Radlická 333/150, PSČ 150 57, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46.

