



# 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 INTERPARTNERASSISTANCE, S. A., naším sídlem je 7 Boulevard du Régent, 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 Hvězdova 1689/2 a, 140 62 Praha 4, 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 Hvězdova 1689/2 a, 140 62 Praha 4, 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, Hvězdova 1689/2 a, 140 62 Praha 4, 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](mailto: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 pojištěním 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 hlášení 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 řešíte škodní událost v zahraničí, kdy jste v přímém ohrožení života, volejte záchrannou službu a s námi se spojte, až Vám to okolnosti dovolí.
- Pokud řešíte škodní událost a **jedná se o naléhavý případ (potřebujete asistenci)**, kontaktujte asistenční službu:
  - telefonicky na **+420 272 099 911**.
- Pokud řešíte škodní událost v USA:
  - co nejdříve nás kontaktujte telefonicky na **+420 272 099 911**, pokud Vám to okolnosti dovolí
  - více informací naleznete na [www.axa-assistance.cz/usa](http://www.axa-assistance.cz/usa)
- Pokud řešíte **škodu vyplývající z pojištění odpovědnosti majetku**, postupujte následovně:
  - Zdokumentujte vznik a rozsah škody – pořídte 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.
  - Je-li situace vzniku škody vyhrocená nebo jakkoliv sporná, přivolejte policii. Polici přivolejte vždy, pokud okolnosti vzniku škody nasvědčují, že byl spáchán trestný čin nebo přestupek.
  - Obdobně postupujte, pokud někdo způsobí újmu Vám. Zjistěte informace o případném viníkovi, pokud víte, že za vznik škody je odpovědná jiná osoba.
- Pokud se jedná o způsobenou **škodu na zdraví nebo si postupem nejste jisti**:
  - Co nejdříve nás kontaktujte telefonicky na **+420 272 099 911**.
- Komunikovat s námi v souvislosti s událostmi z cestovního pojištění můžete také:
  - e-mailem na [info.travel@axa-assistance.cz](mailto:info.travel@axa-assistance.cz) v případě záležitostí týkajících se zdravotní a cestovní asistence, nebo
  - e-mailem na [info.tech@axa-assistance.cz](mailto:info.tech@axa-assistance.cz) v případě potřeby poskytnutí autoasistence.
- Škodní událost můžete také nahlásit a požádat o zpětné proplacení:
  - on-line prostřednictvím **webového portálu Saxana [www.axa-assistance.cz/saxana](http://www.axa-assistance.cz/saxana)** nebo
  - e-mailem na [claims.travel@axa-assistance.cz](mailto:claims.travel@axa-assistance.cz).

## **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](mailto:podatelna@cnb.cz) nebo do datové schránky ID: **8tgaiej**.
- Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://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](http://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](http://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 pojišťovnamí **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.