

Doplňkové pojistné podmínky pro cestovní pojištění

pojištění rozšířených asistenčních služeb

1. Obecné informace o pojištění

Toto pojištění se řídí:

- pojistnou smlouvou,
- těmito doplňkovými podmínkami,
- všeobecnými podmínkami pro cestovní pojištění PPC-6/2025,
- občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. (zejména paragrafy § 2758 až § 2872)
- a dalšími závaznými právními předpisy České republiky.

Tyto doplňující podmínky rozšiřují běžné cestovní pojištění a platí pouze po dobu, kdy trvá samotné cestovní pojištění. Nemohou platit déle.

Toto pojištění je sjednané jako **škodové**, což znamená, že zaplatí skutečně vzniklé škody nebo náklady.

2. Vysvětlení důležitých pojmů

Aby bylo jasné, co přesně jednotlivé výrazy v tomto pojištění znamenají, platí následující vysvětlení:

a. Asistenční centrála

Tímto se myslí společnost **Click2Claim s.r.o.**, která má sídlo na adrese Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3, Česká republika. Je zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou **C 87094, IČO: 28791215**.

Tato společnost zajišťuje pojištěným osobám asistenční služby – tedy pomoc v nouzových situacích – pokud je neposkytuje přímo pojišťovna.

b. Asistenční událost

Tím se rozumí **neočekávaná situace**, konkrétně **zpoždění nebo zrušení letu**.

c. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí **asistenční událost**, tedy zpoždění nebo zrušení letu, **na kterou se vztahuje pojištění**. Jak konkrétně pojišťovna pomůže, je popsáno dále v těchto doplňkových pojistných podmínkách.

d. Asistenční služby

Jsou to konkrétní služby, které je **pojišťovna povinna zajistit**, pokud dojde k pojistné události (například pomoc s novým letem, informování atd.), a to **v souladu s těmito podmínkami**.

e. Oprávněná osoba

To je **ten, kdo má v případě pojistné události nárok na využití asistenčních služeb**. Například pojištěná osoba, které byl zrušen let.

f. Pojištěná osoba

To je osoba, která je **uvedena v pojistné smlouvě**.

3. Co přesně je pojištěno a v jakém rozsahu

Toto pojištění se sjednává pro případy, kdy dojde k **neočekávanému zpoždění nebo zrušení dopravního spojení** – konkrétně **letu, autobusu nebo vlaku**. Pokud k takové události dojde, máte nárok na pomoc, kterou poskytuje pojišťovna prostřednictvím asistenčních služeb.

Doplňkové pojistné podmínky pro cestovní pojištění

pojištění rozšířených asistenčních služeb

Co je předmětem pojištění:

Předmětem pojištění jsou konkrétní služby, které vám pomohou vyřešit následky této události – například telefonická podpora nebo pomoc s uplatněním nároku na kompenzaci.

Pomoc, na kterou máte nárok, je poskytována:

- **v rozsahu limitu uvedeného v pojistné smlouvě**
- a také v souladu s dílčími limity, které jsou blíže specifikovány v těchto doplňkových pojistných podmínkách.

O jaké služby přesně jde?

Konkrétní asistenční služby zahrnuté v tomto pojištění (podrobněji popsane v článku 6) jsou:

a. Telefonická pomoc

Pojištěný má možnost obrátit se na asistenční centrálu, která mu poskytne informace, podporu nebo pomoc po telefonu.

Právní pomoc

- b. Jedná se o pomoc při **uplatnění nároku na odškodnění vůči letecké společnosti**, například pokud byl let zrušený nebo výrazně zpožděný.

4. Kdy pojištění začíná, jak dlouho trvá a kdy končí

Toto doplňkové pojištění začíná **ve stejný den jako cestovní pojištění**, ke kterému bylo připojeno. Nemá svůj vlastní začátek – vždy se váže na hlavní cestovní pojištění.

Jak dlouho pojištění trvá?

Asistenční služby v rámci tohoto pojištění jsou poskytovány nejdéle po dobu 365 dní od začátku pojištění.

Ale pozor: i kdyby těchto 365 dní ještě neuplynulo, pojištění **automaticky končí ve chvíli, kdy skončí hlavní cestovní pojištění**, ke kterému je navázané. Takže pojištění nemůže trvat déle než původní cestovní pojištění.

Toto doplňkové pojištění končí:

- pokud nastanou **obecné důvody zániku pojištění**, jak je upravují platné zákony (například občanský zákoník),
- nebo pokud nastanou důvody zániku uvedené v **Pojistných podmínkách pro cestovní pojištění**,
- **a navíc také automaticky zaniká** v okamžiku, kdy **skončí cestovní pojištění**, k němuž bylo sjednáno.

5. Co považujeme za pojistnou událost

Pojistná událost je situace, kdy dojde k **asistenční události** (např. zpoždění nebo zrušení dopravního spojení), a kvůli tomu vznikne **pojišťovně povinnost poskytnout pomoc** – tedy plnění ve formě asistenčních služeb, tak jak je stanoveno v těchto doplňkových pojistných podmínkách.

Doplňkové pojistné podmínky pro cestovní pojištění

pojištění rozšířených asistenčních služeb

V jakých situacích vám pomůžeme:

- Pojištění platí **jen pro události, které nastanou během doby trvání pojištění.**
- Vztahuje se pouze na případy, které se stanou **v některé z členských zemí Evropské unie (EU), ale mimo území České republiky.**
- A zároveň platí **jen v případě, že došlo k nepravidelnosti v dopravě** – konkrétně v **letecké, vlakové** nebo **autobusové přepravě.**

Co považujeme za nepravidelnost v letecké dopravě:

Pojištění se vztahuje na následující případy:

- a. Let, na který si pojištěná osoba zakoupila letenku, **byl zpožděn o více než 2 hodiny.**
- b. Let, na který si pojištěná osoba zakoupila letenku, **byl zrušen.**
- c. Pojištěné osobě **byl odepřen nástup do letadla.**
- d. Pojištěné osobě **byla snížena dopravní třída** (např. z business do economy).

Co se považuje za nepravidelnost v autobusové a vlakové dopravě:

Pojištění se vztahuje na tyto situace:

- a. Zpoždění vlaku nebo autobusu **o 90 minut a více.**
- b. Zrušení jízdy (tedy když daný **spoj vůbec neodjede**).

6. Pojistné plnění aneb Co všechno pojišťovna poskytne, když nastane pojistná událost

Pokud dojde k nepravidelnosti v letecké dopravě (například zpoždění, zrušení letu nebo odepření nástupu), pojišťovna prostřednictvím asistenční centrály (nebo případně sama) zajistí pojištěné osobě konkrétní pomoc a služby, za podmínek uvedených níže.

Tyto služby a náklady jsou poskytovány tak, jak je popsáno níže – pokud není v pojistné smlouvě výslovně dohodnuto něco jiného.

1. Telefonická pomoc

Pojištěná osoba má nárok na telefonickou asistenci, která zahrnuje:

- základní informace o tom, co dělat v případě letecké nepravidelnosti,
- vysvětlení práv pojištěného vůči letecké společnosti
- a předběžné zhodnocení, jestli by mohla mít nárok na finanční odškodnění od letecké společnosti.

2. Právní pomoc

Pojištěná osoba může také využít právní pomoc při uplatňování nároku na kompenzaci u letecké společnosti. Tato pomoc má ale své podmínky:

- Právní pomoc je poskytována až **po uzavření příkazní smlouvy** mezi pojištěným a asistenční centrálou (tedy smlouvy, že ji centrála bude zastupovat).
- Pokud centrála za pojištěného vymůže finanční kompenzaci, **účtuje si provizi ve výši 19 % bez DPH z této částky.**
- Pojišťovna má právo **odmítnout právní pomoc**, pokud na základě platných zákonů není **reálná šance na úspěšné vymožení odškodného** od letecké společnosti.

Doplňkové pojistné podmínky pro cestovní pojištění

pojištění rozšířených asistenčních služeb

7. Kdy pojištění neplatí (výluky)

Existují situace, kdy **pojišťovna není povinná poskytnout pomoc ani náhradu**. Kromě případů uvedených v **Pojistných podmínkách pro cestovní pojištění**, pojištění **neplatí ani v těchto případech**:

- a. Pokud pojištěný **spáchá trestný čin**.
- b. Pokud jedná **úmyslně špatně** nebo se dopustí **hrubé nedbalosti**.
- c. Pokud pojištěný **nedodrží pokyny**, které mu v souvislosti s asistenční událostí dala **asistenční centrála nebo pojišťovna**.
- d. Když **není možné poskytnout asistenční službu** kvůli tzv. vyšší moci (například přírodní katastrofa) nebo kvůli **zákonu, nařízení nebo rozhodnutí úřadu**, které jsou mimo kontrolu pojišťovny i asistenční centrály.
- e. Když pojištěný **věděl už před začátkem pojištění, že by k dané události mohlo dojít, a nebyl k takovému očekávání rozumný důvod** (tedy spoléhal se, že to nějak „vyjde“ a problém nenastane).

8. Povinnosti pojištěného

Kromě povinností, které pojištěnému ukládají zákony a Pojistné podmínky pro cestovní pojištění, má pojištěný v rámci tohoto doplňkového pojištění také tyto konkrétní povinnosti:

- a. **Před začátkem pojištění oznámit pojišťovně číslo své letenky.**
Bez tohoto údaje nemusí být možné službu správně poskytnout.
- b. **Jakmile dojde k pojistné události (např. zpoždění nebo zrušení letu), musí pojištěný neprodleně kontaktovat asistenční centrálu.**
Čím dříve dá vědět, tím rychleji může začít řešení situace.
- c. **Musí se řídit pokyny, které mu v takové situaci dá asistenční centrála nebo pojišťovna.**
Bez spolupráce není možné služby efektivně poskytnout.

Tyto doplňkové pojistné podmínky nabývají účinnosti dnem 7. 7. 2025.