

8. 6. 2021 Jak nyní funguje cestovní pojištění

Pandemie koronaviru přinesla asi největší změny do cestovního pojištění, proto je nutné reagovat znovu a znovu na opatření zaváděná vládou v oblasti cestovního ruchu. Shrnuli jsme proto do přehledu podmínky, které jsou aktuálně platné.

Cestovní pojištění je možné sjednat v souladu s postupujícím uvolňováním a s dodržením podmínek platných v cílové zemi a případně tranzitních zemích. UNIQA v souladu s tím umožňuje sjednat cestovní pojištění na webu www.uniqa.cz nebo telefonicky na lince 488 125 125, stejně jako u pojišťovacích poradců a zprostředkovatelů.

Vydání nových pojistných podmínek

Od 17. 12. 2020 jsou v platnosti nové všeobecné pojistné podmínky **UCZ/Ces/20**, které **poskytují krytí na COVID-19** ve všech státech světa (tedy i tzv. červených zemích), není-li tam omezeno cestování z jiných důvodů (nepokoje, občanská válka, výslovný zákaz cestování apod. - dle informace Ministerstva zahraničních věcí). Krytí zahrnuje jak léčebné výlohy (ambulantní ošetření, medikace, hospitalizace), tak i případnou nezbytnou repatriaci pacienta zpět do ČR. Náklady na testování koronaviru, které není zdravotně indikováno a nařízeno ošetřujícím lékařem, není však z cestovního pojištění hrazeno.

Pojistky sjednané **před tímto datem** se řídí starými pojistnými podmínkami a platí pro ně následující:

Ministerstvo zahraničních věcí segmentuje země podle tzv. semaforu, tzn. že je rozděluje z hlediska bezpečnosti pro cestování naší veřejnosti. Jde o jednoduchý přehled, kdy z mapy je hned patrné, které destinace jsou z hlediska koronaviru považovány za bezpečné (zelené) a které naopak za rizikové (červené).

Obecně platí, že UNIQA se řídí tímto pravidelně aktualizovaným označením cílových destinací klientů s cestovním pojištěním UNIQA, a sice takto:

- na územích zelených a oranžových států bude cestovní pojištění UNIQA platné v plném rozsahu, včetně krytí pro případné onemocnění koronavirem;
- státy označené červenou a tmavě červenou barvou, tedy státy rizikové a k cestování nevhodné, budou mít z cestovního pojištění UNIQA vyloučeno krytí pro potíže spojené s koronavirem, ať už jde o samotnou diagnózu klienta, anebo další potíže spojené například s karanténou, výlukou dopravy nebo uzavřením země apod.;
- ve státech označených černou barvou, tedy státy s extrémním rizikem nákazy, do kterých je nedoporučeno cestovat není pojištění platné v plném rozsahu.
- pojistná ochrana z cestovního pojištění bude v plném rozsahu poskytnuta v případě, kdy je země pobytu turistů zařazena v ČR do „červené či tmavě červené“ zóny až po jeho příjezdu na místo. V této situaci pokrývá pojištění jak léčebné výlohy spojené s onemocněním covid-19, tak případnou hospitalizaci, medikaci či repatriaci zpět do ČR. Pokud přitom (i zdravý) turista uvízne v místní karanténě (a neměl prokazatelně možnost se vrátit před uzavřením do ČR), prodlužuje se mu platnost cestovního pojištění na dobu karantény v plném rozsahu a bezplatně. V případě potíží se doporučuje vždy kontaktovat asistenční službu k pojištění a řídit se přesně jejími pokyny.

- pro pojistné události jiného druhu (úraz, jiná diagnóza) platí cestovní pojištění v „červených“ zemích nebo regionech pouze v případě, kdy není vyhlášen obecný zákaz či obecné nedoporučení do dané země nebo oblasti z ČR cestovat podle www.mzv.cz;
- je-li vyhlášeno obecné nedoporučení do země cestovat, UNIQA pojišťovna pojistnou ochranu neposkytuje

Současně platí, že turista musí dodržovat všechna opatření a nařízení platná v daném státě. Informace o podmínkách výjezdu do zahraničí doporučujeme vždy ověřit na webu www.mvcr.cz a/nebo www.mzv.cz, a to i v případech, kdy cestujete s cestovní kancelář. Pojišťovna se jimi řídí v případě pojistné události. Rovněž je užitečné prověřit pravidla o cestě do konkrétní země nebo oblasti na příslušném zastupitelském úřadu. U individuálních výprav do vzdálených zemí a regionů s řídkou infrastrukturou se vyplatí také registrovat svoji cestu do systému DROZD při MZV.

Uvznutí v karanténě

V případě, že klient mohl v souladu s opatřeními vycestovat do zahraničí a uvíznul v karanténě z důvodu pandemie koronaviru a lokálních opatření, platí následující pravidla:

- UNIQA prodlouží zdarma pojištění všem, kdo se z důvodu karantény nemohou vrátit do ČR v původně plánovaném termínu, a to za předpokladu, že neměli jinou možnost návratu (jiný komerční let, vládní repatriční let/autobus atp.). Cestovní pojištění je platné až do chvíle, kdy návrat bude možný;
- Limit pojistného plnění na náklady karantény u klienta s pozitivním testem je 2 500 Kč/den/osoba, maximální výše limit je 30 000 Kč;
- cestovní pojištění se nevztahuje na ušlou mzdu (ušlý zisk), náklady na ubytování a s ním spojené náklady v případě preventivního umístění do karantény, náhradní letenky v případě preventivního umístění do karantény apod.;
- klient musí prokázat, že se nedostal svým pobytem do rozporu s opatřeními týkajícími se cestování, a to jak českými, tak i místními.

Uplatnění pojištění stornovacích poplatků

Pojištění storna nelze uplatnit:

- s odvoláním na situaci, že MZV vydalo doporučení necestovat do zvolené lokality (oblasti nebo státu) nebo kdy vláda zakáže cesty do ciziny;
- v situaci, kdy zákazník byl umístěn preventivně do domácí karantény, aniž by byla diagnóza potvrzena;

Naopak v případě, kdy dojde k potvrzení diagnózy a je vystavena neschopenka, je pojištění stornovacích poplatků platné.

Pojištění pro SKUPINOVÉ zájezdy (hromadná turistika s CK)

Zájezdy pořádané cestovní kancelář nebo agenturou je třeba z pohledu cestovního pojištění rozdělit a 2 skupiny:

1. Zájezd od cestovní kanceláře se zahrnutým cestovním pojištěním UNIQA
2. Zájezd od cestovní kanceláře s individuálně zakoupeným cestovním pojištěním od klienta

Cestovní pojištění zahrnuté v ceně zájezdu (1)

V případě, kdy dojde po dohodě klienta a CK rovnou ke změně termínu konání zájezdu, je možné provést i změnu termínu platnosti pojištění ve stejném rozsahu. Požadavek na tuto změnu musí CK oznámit do UNIQA co nejdříve, nejpozději však před počátkem původně plánované cesty.

Pokud nelze rovnou domluvit náhradní termín zájezdu a klient obdržel od cestovní kanceláře otevřený voucher s platností do 31. 8. 2021, je potřeba s prodávající cestovní kanceláří rovněž zařídít přesun cestovního pojištění na budoucí náhradní zájezd, pokud to bude možné.

Spadá-li zákazník do skupiny osob, které mají podle rozhodnutí vlády právo na okamžité zrušení cestovní smlouvy (bez vouchery) a vrácení částky za zájezd, měl by jednat s cestovní kanceláří. Pojistné za cestovní pojištění je součástí celkové ceny zájezdu.

Cestovní pojištění k zájezdu od CK zakoupené individuálně klientem (2)

V případě, kdy si klient individuálně zakoupil jednorázové cestovní pojištění k zájezdu, a nyní obdržel od cestovní kanceláře voucher k vyčerpání služeb do 31. 8. 2021, může pojištění v UNIQA pojišťovně zrušit a požádat o refundaci pojistného. Pojistné za případné pojištění stornovacích poplatků se ale nevrací.

Spadá-li zákazník do skupiny osob, které mají podle rozhodnutí vlády právo na okamžité zrušení cestovní smlouvy (bez vouchery) a vrácení částky za zájezd, může požádat o refundaci pojistného za individuálně pořízené cestovní pojištění u UNIQA pojišťovny.

Požadavek na vrácení peněz za individuálně zakoupené cestovní pojištění k zájezdu je nezbytné do UNIQA pojišťovny poslat co nejdříve, nejpozději však před plánovaným počátkem cesty. K tomu je potřeba doložit kopii vouchery na zájezd vydaného CK (sken, fotku). Žádost může klient podat elektronicky na e-mail cestovni@uniga.cz nebo písemně poštou na UNIQA pojišťovna, Cestovní pojištění, Evropská 136, PSČ 160 12, Praha 6. Pojistné za pojištění stornovacích poplatků se nevrací.

Asistenční služba

V případě pojistné události v zahraničí je třeba se spojit s asistenční službou, která je klientům k dispozici v režimu 24/7 a řídit se jejími pokyny. Doporučujeme nyní ještě důrazněji než za normálních podmínek konzultovat s ní každý případ nouze. Zároveň je ovšem třeba vzít na vědomí, že rozsah asistenčních služeb může být v místě pobytu omezen s ohledem na místní pravidla o možnostech volného pohybu, cestování a poskytování služeb.

Hlášení pojistných událostí z cestovního pojištění

Pojistné události lze nahlásit UNIQA pojišťovně po návratu bez zbytečného odkladu on-line přes [webové hlášení škod](#), kam klient připojí i kopie všech dokumentů (skeny, fotky), podle nichž má být spočítáno pojistné plnění. UNIQA si může vyžádat dodání originálů dokladů. Běžné škody jsou vyřizovány i nadále do dvou pracovních dnů.