



Předsmluvní informace o 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 ve skupinové pojistné smlouvě, Dokladu o sjednání pojištění a v pojistných podmínkách.

Tyto předsmluvní informace jsou určeny Vám, jakožto zájemci o pojištění nebo pojištěnému, pokud přistoupíte k pojištění dle skupinové pojistné smlouvy.

Sjednání pojištění prostřednictvím skupinové pojistné smlouvy - jaké to má pro Vás důsledky?

Toto pojištění je sjednáno prostřednictvím tzv. skupinové pojistné smlouvy. Tato forma sjednání pojištění nám umožňuje nabídnout Vám atraktivní a „na míru šitý“ pojistný produkt, který je maximálně přizpůsoben Vaším specifickým potřebám. Na druhou stranu s sebou nese jistá specifika, která se zde pokusíme vysvětlit.

V pojistném vztahu, který je založen skupinovou pojistnou smlouvou, vystupujeme jako pojistitel. Pojistníkem je obchodní partner, který Vám pojištění nabízí nebo který pro Vás pojištění sjednává. Vy jste pojištěným.

Sjednání pojištění v rámci skupinové pojistné smlouvy pro Vás znamená následující:

- se skupinovou pojistnou smlouvou nemůžete nijak nakládat, neboť nejste pojistníkem. Tj. nemůžete tuto smlouvu vypovědět, měnit, prodloužit její trvání atd. Pokud je skupinová pojistná smlouva mezi námi a pojistníkem ukončena, Vaše pojištění zpravidla trvá dál, nestanoví-li skupinová pojistná smlouva jinak,
- nejste oprávněn individualizovat rozsah pojistného krytí nebo jej libovolně měnit; jste vždy omezen tím, jaká pojištění a jejich rozsah skupinová pojistná smlouva nabízí,
- neplatíte pojistné za pojištění (toto platí pojistník), ale platíte tzv. úplatu za pojištění. O úplatném pojištění budete vždy informováni, stejně tak budete informováni, jak vysoká úplata za pojištění je a jaká je frekvence platby. Pokud by mělo dojít k úpravě výše úplaty za pojištění, a jedná-li se o pojištění dlouhodobého charakteru, budete o tomto kroku vždy dopředu a dostatečně včas informováni a nebudete-li se změnou výše úplaty za pojištění souhlasit, máte právo své pojištění vypovědět,
- přiznáváme Vám práva, která jsou v co největší míře analogická právům pojistníka. Máte zpravidla právo nakládat se svým pojištěním, tj. jej ukončit nebo umožňuje-li to skupinová pojistná smlouva, změnit jeho rozsah dle nabízených parametrů,
- máte právo na pojistné plnění. Tohoto práva se můžete vůči nám domáhat přímo soudní cestou,
- máte právo na maximální úroveň péče z naší strany. Před sjednáním pojištění i po sjednání pojištění obdržíte veškeré informace a dokumenty, které právní předpisy vyžadují tak, jako byste byl pojistníkem. Můžete se na nás kdykoliv obrátit s žádostí nebo i stížností,
- jste-li spotřebitelem, pak se můžete domáhat svých práv u orgánů mimosoudního řešení sporů.

Informace o nás

Jsme pojišťovnou INTER PARTNER ASSISTANCE, 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 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 stejně jako my členem finanční skupiny AXA.

Kontaktní údaje

Písemnou korespondenci týkající se pojištění 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 pojištění řídí a k čemu nás a Vás zavazuje?

Skupinovou pojistnou smlouvou je sjednáno 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 ve skupinové pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách.

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. Forma pojistného plnění a způsob výplaty pojistného plnění jsou uvedeny v pojistných podmínkách.

Pojistné podmínky stanoví účastníkům pojištění další povinnosti, které je nezbytné dodržovat a jejichž porušení může mít například vliv na výplatu pojistného plnění.

Na pojištění se mohou vztahovat čekací doby, jsou-li uvedeny v pojistných podmínkách.

Pojistné podmínky jsou nezbytnou součástí skupinové pojistné smlouvy. Pojistné podmínky, výňatek ze skupinové pojistné smlouvy, Doklad o sjednání pojištění a další dokumenty týkající se pojištění Vám poskytne pojistník.

Skupinová pojistná smlouva, a tedy i jednotlivá pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Ohledně pojištění s Vámi budeme komunikovat v českém jazyce.

Jak můžete ke skupinové pojistné smlouvě přistoupit a tedy sjednat pojištění?

Pojištění můžete sjednat výhradně jen prostřednictvím pojistníka a za podmínky, že jste jeho klientem.

O konkrétním způsobu sjednání pojištění Vás informuje pojistník.

Jak můžete pojištění předčasně ukončit?

Jednotlivé pojištění můžete ukončit dle podmínek skupinové pojistné smlouvy. Můžete nakládat jenom se „svým“ pojištěním, nikoliv se skupinovou pojistnou smlouvou jako takovou. Zájem o ukončení pojištění komunikujte s pojistníkem.

Jak a kdy můžete od pojištění odstoupit?

Chcete-li od pojištění odstoupit, zašlete oznámení o odstoupení pojistníkovi, a to na jeho kontaktní poštovní nebo emailovou adresu. V případě, že neuplatníte právo na odstoupení od pojištění, je pojištění platné a účinné, a zavazuje obě smluvní strany k plnění.

I. Pojištění uzavřené formou obchodu na dálku (např. přes internet).

Pokud jsme pojištění uzavřeli na dálku můžete Vy, jakožto pojištěný:

- odstoupit od pojištění bez udání důvodu ve lhůtě do **14 dnů od jeho sjednání** nebo ode dne, kdy Vám, jakožto pojištěnému, byly sděleny pojistné podmínky (pokud ke sdělení došlo až po sjednání pojištění),
- odstoupit od pojištění v případě, když **jsme Vám my nebo pojistník poskytli klamavý údaj. Odstoupit můžete do 3 měsíců ode dne**, kdy jste se o poskytnutí klamavého 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.**

II. Obecná úprava odstoupení

Odstoupit od pojištění můžete také tehdy, pokud jsme vzhledem k okolnostem při sjednání pojištění porušili povinnost upozornit Vás při 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.**

Pro dodržení lhůty pro odstoupení postačí odeslat oznámení o odstoupení před jejím uplynutím pojistníkovi. Odstoupením se pojištění od počátku ruší a strany jsou povinny si vrátit vše, co navzájem plnily. To neplatí v případě odstoupení od pojištění sjednaného formou komunikace na dálku do 14 dnů od jeho sjednání, kdy se pojištění zrušuje s účinky do budoucna a pojištění zaniká dnem doručení odstoupení pojistníkovi.

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 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. **+420 272 099 950**, 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
- 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.

6. Připouští-li to skupinová pojistná smlouva, můžete oznámit škodní událost také pojistníkovi, který Vám za tím účelem poskytne bližší informace.
7. 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 vám je někdo odcizil, 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 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 úplaty za pojištění a jak je to s daněmi?

V současné době pojistné nebo úplata za pojištění 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. Pojistník vykonává činnost nabízení pojištění zpravidla za odměnu, kterou vyplácíme my. Mzdy i odměna představují naše správní náklady, které jsou zahrnuty v kalkulaci pojistného.

Odkaz na zprávu o solventnosti a finanční situaci

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

Údaj o existenci garančního fondu

Žádný garanční fond není.