

Mendelova univerzita v Brně
Provozně ekonomická fakulta

Pojistné události v cestovním ruchu

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

JUDr. Bohumila Salachová, Ph.D.

Kateřina Krejčová

Brno 2015

Poděkování

Děkuji paní JUDr. Bohumile Salachové, PhD., za velmi užitečnou metodickou pomoc, cenné rady, vstřícnost, čas a ochotu, kterou mi poskytla při zpracování bakalářské práce.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci: **Pojistné události v cestovním ruchu** vypracovala samostatně a veškeré použité prameny a informace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou *Směrnicí o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Jsem si vědoma, že se na moji práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity o tom, že předmětná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně dne 2. ledna 2015

Abstract

Krejčová, K. Insured events in tourism. Bachelor thesis. Brno: Mendel University, 2015.

This bachelor thesis deals with the issue of insurance in tourism. The theoretical part of the thesis describes the historical development of insurance, the basic legislation of contract of package tour and insurance contract according to the new civil code, and discusses the issue of travel insurance. The practical part analyses the specific risks in travel insurance. On the bases of questionnaire survey, given to travel agency's clients, is to investigate client's awareness in case of origin of individual insurance events. The main goal of this thesis is to create a manual for the clients of a particular travel agency which help them how to proceed in case of individual insured events.

Keywords

Travel insurance, insured risks, contract of package tour, insurance contract.

Abstrakt

Krejčová, K. Pojistné události v cestovním ruchu. Bakalářská práce. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2015.

Bakalářská práce se zabývá problematikou související s pojištěním v cestovním ruchu. Teoretická část bakalářské práce popisuje historický vývoj pojištění, základní právní úpravu smlouvy o zájezdu a pojistné smlouvy podle nového občanského zákoníku, a rozebírá problematiku cestovního pojištění. Praktická část analyzuje konkrétní rizika v cestovním pojištění. Na základě dotazníkového šetření mezi klienty cestovní kanceláře je zjišťováno povědomí klientů o postupu v případě vzniku pojistné události. Cílem bakalářské práce je vypracovat pro klienty cestovní kanceláře manuál jak postupovat v případě vzniku jednotlivých pojistných událostí.

Klíčová slova

Cestovní pojištění, pojistná rizika, smlouva o zájezdu, pojistná smlouva.

Obsah

1	Úvod a cíl práce	11
1.1	Úvod.....	11
1.2	Cíl práce.....	12
2	Metodika	13
3	Rešerše	14
3.1	Historický vývoj pojišťovnictví a pojištění.....	14
3.2	Členění pojištění	16
3.3	Pojištění a cestovní kancelář.....	16
3.3.1	Smlouva o zájezdu.....	17
3.3.2	Pojistná smlouva (a její specifikace v cestovním ruchu)	19
3.4	Cestovní pojištění.....	21
3.4.1	Vznik a zánik cestovního pojištění	22
3.4.2	Sjednání cestovního pojištění.....	24
3.4.3	Druhy pojistných rizik.....	24
3.4.4	Výluky z cestovního pojištění.....	29
4	Praktická část	31
4.1	Česká podnikatelská pojišťovna.....	31
4.1.1	Balíček cestovního pojištění nabízený cestovní kanceláří.....	32
4.2	Dotazníkový průzkum	33
4.2.1	Způsob výběru respondentů.....	33
4.2.2	Analýza výsledků průzkumu.....	33
4.2.3	Interpretace výsledků	45
4.3	Vybrané pojistné události a jejich řešení	47
4.3.1	Asistenční služba.....	47
4.3.2	Léčebné výlohy.....	47
4.3.3	Úrazové pojištění.....	48
4.3.4	Pojištění zavazadel	49

4.3.5	Pojištění odpovědnosti za škodu	49
4.3.6	Pojištění storna zájezdu.....	50
4.3.7	Pojištění nevyužitě dovolené.....	51
5	Závěr	52
6	Literatura	54
6.1	Monografie.....	54
6.2	Závěrečné práce.....	54
6.3	Elektronické zdroje	54
6.4	Právní normy	55
6.5	Články v časopise.....	55
A	Obecný manuál v kostce	57

Seznam obrázků

Obr. 1	Otázka č. 1	34
Obr. 2	Otázka č. 2	35
Obr. 3	Otázka č. 3	36
Obr. 4	Obrázek č. 4	37
Obr. 5	Otázka č. 5	38
Obr. 6	Otázka č. 6	38
Obr. 7	Otázka č. 7	39
Obr. 8	Otázka č. 8	40
Obr. 9	Otázka č. 9	41
Obr. 10	Otázka č. 10	43
Obr. 11	Otázka č. 11	44
Obr. 12	Otázka č. 13	45
Obr. 13	Otázka č. 13	45

Seznam tabulek

Tab. 1	Balíček cestovního pojištění	32
Tab. 2	Otázka č. 1	33
Tab. 3	Otázka č. 2	34
Tab. 4	Otázka č. 3	35
Tab. 5	Otázka č. 4	36
Tab. 6	Otázka č. 5	37
Tab. 7	Otázka č. 6	38
Tab. 8	Otázka č. 7	39
Tab. 9	Otázka č. 8	40
Tab. 10	Otázka č. 9	41
Tab. 11	Otázka č. 10	42
Tab. 12	Otázka č. 11	43

Seznam použitých zkratk

NOZ

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (platný od 1. 1. 2014)

ČAP

Česká asociace pojišťoven

EU

Evropská unie

1 Úvod a cíl práce

1.1 Úvod

Cestovní ruch je provozován od nepaměti. V dřívějších dobách lidé cestovali převážně z obchodních, válečných a náboženských důvodů. Postupem času se stalo cestování neodmyslitelnou součástí životního stylu populace a přístupnější stále většímu počtu lidí. Na cestování a aktivitách spojených s cestovním ruchem se každoročně podílí značná část světové populace a ty se tak staly pro většinu zemí jedním z nejdynamičtějších a nejrychleji rostoucích sektorů ekonomiky. Význam cestovního ruchu souvisí jak s platební bilancí státu a se zaměstnaností v oblasti cestovního ruchu, tak s regenerací fyzických a psychických sil, s rozvojem osobnosti a poznáním nových destinací, se vzděláním a získáním znalostí a dovedností v oboru cestovního ruchu, s potřebou obnovovat a navazovat nové kontakty s lidmi a překonávat tak jazykové bariéry. Cestování je volnočasovou aktivitou, kdy lidé cestují za účelem zábavy, rekreace, sportovního vyžití, návštěvy kulturních a historických památek či lázeňských měst.

V rámci vycestování do zahraničí je dobré mít sjednané cestovní pojištění, které patří stále k aktuálnějším tématům dnešní doby. Lidé často cestovní pojištění podceňují či si je dokonce vůbec nesjednají, a tak se může stát, že pro některé se z krásné dovolené stane noční můra, například při ztrátě zavazadel, úrazu či způsobené škodě jiným osobám. Proti těmto a dalším rizikům je dobré si před cestou sjednat cestovní pojištění. Sjednané cestovní pojištění zahrnuje několik druhů rizik a záleží na výběru klienta, na která rizika a kde se v rámci své zahraniční cesty či dovolené pojistí.

Bakalářskou práci na téma *Pojistné události v cestovním ruchu* jsem se rozhodla psát na základě svých zkušeností při práci v cestovní kanceláři. V průběhu praxe jsem provedla průzkum mezi klienty cestovní kanceláře o znalostech cestovního pojištění a případného řešení pojistné události, která by se na zahraniční cestě mohla přihodit. Zjišťovala jsem, jakou pozornost věnují klienti sjednání cestovního pojištění, jakým způsobem si pojištění sjednávají, jaké mají povědomí o skutečnosti jak postupovat při řešení případné pojistné události.

Nemalý podíl na uzavírání pojistných smluv mají cestovní kanceláře, které při podpisu smlouvy o zájezdu nabízejí klientům cestovní pojištění. Ve své bakalářské práci provádím dotazníkové šetření mezi klienty cestovní kanceláře týkající se povědomí o sjednání cestovního pojištění. Nedílnou součástí cestovního pojištění sjednávaného přes cestovní kancelář je smlouva o zájezdu. Vzhledem k charakteru práce se budu smlouvou o zájezdu v jedné kapitole zabývat.

1.2 Cíl práce

Cílem mé bakalářské práce je navrhnout vhodná opatření pro cestovní kancelář a její klienty v oblasti cestovního pojištění, a to v podobě manuálu v kostce.

Mým záměrem je na základě získaných informací o povědomí klientů o jednotlivých typech cestovního pojištění, jejich zkušenostech a dovednostech s řešením jednotlivých pojistných rizik, vypracovat pro klienty cestovní kanceláře manuál, jak v případě vzniku jednotlivých pojistných událostí postupovat.

Provedu dotazníkové šetření, kterým budu zjišťovat povědomí respondentů o cestovním pojištění. Budu se ptát zejména na otázky týkající se způsobu uzavírání cestovního pojištění a věnování pozornosti pojistným podmínkám v závislosti na případném uplatnění pojistné události. Dále mě bude zajímat stanovisko respondentů k obecnému manuálu v kostce, týkající se řešení a uplatnění pojistné události.

Chci potvrdit následující hypotézy:

1. Více jak 50 % klientů má zájem o uzavření cestovního pojištění v rámci sjednání smlouvy o zájezdu přímo v cestovní kanceláři.
2. Více jak 70 % respondentů nevěnuje patřičnou pozornost pojistným podmínkám a pozornost klientů k pojistným podmínkám se zvyšuje po osobní zkušenosti s uplatněním pojistné události.
3. Nejméně 80 % klientů považuje za důležité sjednat si v rámci cestovního pojištění - pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti.
4. Více jak 60 % respondentů by uvítalo „obecný manuál“ jak řešit a uplatnit pojistnou událost.

Následně na základě provedeného průzkumu navrhnou pro cestovní kancelář vhodná opatření ke zlepšení kvality služeb, a tím i prestiže cestovní kanceláře, v podobě manuálu v kostce týkající se pojistných událostí.

2 Metodika

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí. V teoretické části bakalářské práce se zabývám historickým vývojem pojištění, jeho klasifikací a tříděním, základní právní úpravou pojistné smlouvy a právní úpravou smlouvy o zájezdu podle nového občanského zákoníku. Dále se věnuji definici cestovního pojištění, jeho vzniku a zániku, způsobu sjednání cestovního pojištění, jednotlivým druhům pojistných rizik. V závěru teoretické části se zabývám nejčastějšími výlukami z cestovního pojištění. Používám zejména metodu popisnou a analytickou.

V praktické části provádím analýzu konkrétních rizik v cestovním pojištění. Na základě dotazníkového šetření mezi klienty cestovní kanceláře zjišťuji povědomí klientů o postupu v případě, že nastane pojistná událost při cestě do zahraničí. Jako metodu ke sběru dat jsem použila nestandardizovaný dotazník, který jsem doplnila metodou volného rozhovoru. Dotazník jsem osobně předávala klientům cestovní kanceláře, ve které jsem vykonávala svoji praxi. Jednalo se o klienty, kteří si objednávali zahraniční rekreaci ať již do bližších či vzdálenějších destinací. V některých případech jsem využila po předchozí domluvě moderní komunikační technologii, a to kontaktu přes e-mailovou poštu. Tato forma komunikace je zejména u mladé generace velmi oblíbená.

V dotazníku byly kladeny otázky, jejichž cílem bylo zjistit povědomí klientů o jednotlivých možnostech a typech cestovního pojištění a v případě vzniku pojistné události o znalostech, jak ji řešit. U většiny otázek se jedná o uzavřené otázky s možností odpovědi – ano, spíše ano, spíše ne, ne. U části otázek, kde vzhledem k charakteru otázky nemohla být nabídnuta k výběru výše uvedená varianta, jsou nabídnuty možnosti odpovědi relevantní otázce. Metoda dotazníku byla doplněna volným rozhovorem, na jehož základě byly doplněny potřebné informace, případně objasněny důvody vedoucí ke konkrétním odpovědím na dílčí otázky uvedené v dotazníku.

Data uvedená v dotazníku jsem vyhodnotila kvantitativně v tabulkách a grafech a zjištěná data jsem následně interpretovala. Údaje získané formou volného rozhovoru jsem kvalitativně analyzovala. Analýzou jsem si doplnila potřebné informace a objasnila si volbu odpovědí na dílčí otázky uvedené v dotazníku.

V závěrečné části práce jsem na základě vyhodnocených dat provedla doporučení a vypracovala postup, jak v případě jednotlivých pojistných událostí postupovat. Využívala jsem metodu analýzy a syntézy.

3 Rešerše

3.1 Historický vývoj pojišťovnictví a pojištění

Lidé jsou již od pradávna sužováni strachem z nepřehledného množství rizik, která je mohou ohrozit na životě. Ve snaze zmírnit následky těchto rizik se postupně vyvíjelo pojišťovnictví až do dnešní podoby. Počátky pojištění jsou založeny na principu vzájemné pomoci a lze je hledat již v dávnověku.

První zmínky, které se týkají pojištění a pojišťovnictví pochází ze starověku, z doby 2500 - 2000 před naším letopočtem, z období starého Egypta. Z této doby se dochovaly zápisy na hliněných destičkách, jejichž hlavním cílem bylo ujednání o společném krytí při vzniku případných ztrát. Z doby antického Řecka se kolem roku 400 před naším letopočtem objevuje první podložená informace o jisté formě sociálního pojištění, která byla spojena s nejnebezpečnějším a neuznávanějším řemeslem tehdejší doby – válečnictvím, kde se konkrétně vyskytuje pojištění pro případ zranění v bitvě. Počátky pojištění významně souvisí také s obchodem, kdy se řemeslníci a obchodníci sdružovali do spolkových sdružení (nazývané gildy), které hájily hospodářské a politické zájmy svých členů. Tyto kupecké gildy poskytovaly nejen právní ochranu, ale v případě vzniku pojistné události, také pojistné plnění (Pfeifer, 2008).

První dochovaná pojistná smlouva, která byla nalezena ve čtrnáctém století v Pise, zahájila éru komerčního námořního pojištění v Evropě a současně dala vzniknout počátkům námořního práva. Začátkem 15. století se začínají uzavírat i takové smlouvy, které pojišťují rizika spojená s lidským životem, zdravím a ekonomickou schopností ve stáří (obdobu dnešního důchodového pojištění). V následujícím 16. století dochází převážně v kulturně a politicky vyspělých zemích Anglie a Holandska k výplatě tzv. rentových důchodů. Do stejné doby se datuje i vznik specifického důchodového pojištění zvaného tontiny, který nese název po italském lékaři Lorenzu Tontim. Za vznik a rozvoj tohoto způsobu pojištění vděčíme významnému holandskému vědci Jeanu de Witte.

Určitým historickým mezníkem se stal rok 1687, který dal vzniknout největšímu pojišťovacímu systému LLOYDS. V londýnské kavárně pana Edwarda Lloyda, kde se nejčastěji scházeli námořníci, lodní kapitáni, obchodníci a makléři, prováděl výměnu informací o námořní přepravě a právě díky těmto informacím vybudoval největší informační centrum o pohybu lidí, zboží, o haváriích a jejich pojišťování. Tak vznikla největší pojišťovací burza na světě (brokerteam.cz, 2014).

Historie pojišťovnictví na území dnešní České republiky se datuje do 17. století, kdy se začaly objevovat první návrhy na vznik tzv. požárního pojištění budov. Tato originální myšlenka ovšem nedošla svého naplnění. V roce 1777 sice vznikla na našem území první pojišťovna, a to Pojišťovna proti škodám z ohně na polních zásobách, nabytku, náradí a dobytku, ale neměla dlouhého trvání. Tradice českého pojišťovnictví se odvíjí od roku 1827, kdy byla v Praze založena První česká vzájemná pojišťovna. O dva roky později byla založena Moravskoslezská vzájemná pojišťovna v Brně (Pfeifer, 2008).

Druhá polovina 19. století se nesla ve znamení zakládání pojišťoven a pojišťovacích spolků. Během válečného období 1914 – 1918 nevznikla v českých zemích žádná pojišťovna, avšak díky odbornosti a politické prozíravosti vedení pojišťoven se podařilo uchránit prostředky klientů. Po vzniku samostatné Československé republiky v roce 1918 dostalo pojišťovnictví nový impuls a rozměr. Svou činnost zahájila řada českých, ale i zahraničních pojišťoven. V období 2. světové války došlo opět k útlumu pojišťovnictví a následně v roce 1945 bylo znárodněno celkem 733 pojišťoven, pojišťovacích spolků a zahraničních reprezentací, které vedlo k postupné redukci a posléze monopolizaci československého pojišťovnictví. V letech 1948 – 1989 byl na několik desetiletí přerušeny přirozený tržní vývoj pojišťovnictví. Ekonomická potřeba pojištění rizik podnikatelů byla v této době výrazně potlačena, neboť nebylo povoleno volné podnikání, veškerá obchodní, průmyslová a podnikatelská činnost byla doménou státu a státem kontrolovaných podniků a družstev.

Po sametové revoluci v roce 1989 a v následujících letech započala přeměna pojišťovnictví do podoby, jak jej známe dnes. Nejdůležitějším krokem transformace pojišťovnictví byla jeho demonopolizace. Znovu vzkříšení českého pojistného trhu je spojeno s prvním zákonem o pojišťovnictví č. 185/1991 Sb., který vymezil základní parametry konkurenčního prostředí a obnovil instituci státního dohledu. O dva roky později proběhla novela toho zákona (Vostatková, 2009).

Na českém trhu od roku 1994 také působí Česká asociace pojišťoven (ČAP), která je zájmovým sdružením komerčních pojišťoven. Na téměř 98 procentním celkovém předepsaném pojistném v České republice mají podíl právě členské pojišťovny ČAP, z čehož je patrné, že je asociace v zásadě reprezentantem českého pojišťovnictví. Hlavním posláním asociace je prosazování a hájení společných zájmů týkajících se pojišťoven a jejich klientů ve vztahu k orgánům státní správy, dalším právním subjektům i ve vztahu k zahraničí, a tím podpora rozvoje pojišťovnictví a pojistného trhu v České republice. ČAP se zaměřuje také na oblast boje s pojistnými podvody, vytváří pravidla etického chování v pojišťovnictví a přispívá ke vzdělanosti a větší informovanosti veřejnosti o novinkách a problematice a pojišťovnictví (cap.cz).

V roce 2004, současně se vstupem do Evropské unie (EU), bylo nutné provést další legislativní úpravy s cílem sjednotit naše právní normy s evropskými. Tímto nelehkým procesem musely projít všechny státy, které vstoupily do EU.

Další klíčový zákon o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb., nabyt účinnosti dne 1. ledna 2010, upravuje podmínky pojišťovací a zajišťovací činnosti a výkon dohledu v pojišťovnictví v souladu s příslušnými předpisy Evropských společenství (Ducháčková, Daňhel, 2012).

V rámci legislativních úprav, k nimž došlo v průběhu uplynulých let, je současné pojišťovnictví pevně spjato s podnikáním, neboť je samo budováno na komerčních a podnikatelských aktivitách. Nové moderní pojistné produkty poskytují komplexní pojistnou ochranu a jsou připraveny uspokojit i nejnáročnějšího klienta. Jsou určeny k ochraně majetku, zájmů a práv klientů a životů podnikatelů a občanů.

3.2 Členění pojištění

Jak uvádí Martinovičová (2007) pro lepší orientaci v jednotlivých pojištěních, pojistných odvětvích a pojistných produktech lze využít klasifikaci a třídění pojištění podle následujících hledisek:

1. Podle formy vzniku pojištění

- **Zákonné pojištění**, které vyplývá ze zákona. Ten určí veškeré náležitosti vzniku tohoto pojištění, pojistné podmínky, výši pojistného, způsob placení. Příkladem může být zákonné pojištění odpovědnosti za škody z provozu motorových vozidel, zdravotní nebo sociální pojištění.
- **Smluvní pojištění**, které je buď povinné, nebo dobrovolné. Pro **smluvní povinné pojištění** musí platit, že vznik je pevně spojen s právním předpisem, který určuje činnosti, kdy je povinností sjednat si toho pojištění. Patří sem například pojištění lékařů, myslivců či auditorů. Naopak **smluvní dobrovolné pojištění**, pro které je typická dobrovolnost, se uzavírá na základě smlouvy. Pojistník si může vybrat pojistitele a pojistné podmínky, které mu vyhovují.

2. Podle způsobu tvorby rezerv

- **Neživotní pojištění** (riziková), u kterých pojistitel neví kdy, kolikrát nebo zda vůbec pojistná událost nastane. Jde o pojištění majetku, úrazu nebo odpovědnosti za škodu.
- **Životní pojištění** (rezervotvorná), ve kterých se vytváří pojistná rezerva na pojistné události. Podstatou pojištění je, že pojistná událost s určitostí v budoucnu vznikne. Jedná se především o pojištění osob (životní a důchodové).

3. Podle předmětu pojištění

- **Pojištění majetku**, které poskytuje finanční náhradu v případě škody v důsledku živelní události, poškození, zničení, krádeže, odcizení nebo jiných škod.
- **Pojištění osob** jako ochrana zdraví fyzických osob před možnými riziky související s jejím životem (úraz, nemoc či smrt).
- **Pojištění odpovědnosti za škodu**. Toto pojištění poskytuje ochranu v případě způsobení škody jinému subjektu. Může vzniknout na životě a zdraví, na věci nebo na jiné majetkové škodě.

3.3 Pojištění a cestovní kancelář

V rámci vztahu klient – cestovní kancelář rozlišujeme pojištění smluvní povinné, které vyplývá ze zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a týká se cestovní kanceláře (pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře), a pojištění smluvní dobrovolné, které souvisí s pojištěním klientů. Pojištění lze sjednat prostřednictvím cestovní kanceláře či agentury nebo samostatně přímo v pojišťovně, jako součást platební karty, prostřednictvím internetu, telefonu nebo SMS zprávy (cap.cz).

Cestovní kancelář uzavírá s klienty smlouvu o zájezdu, ke které si klienti mohou sjednat cestovní pojištění. Obvykle má cestovní kancelář sjednané výhodnější podmínky s vybranými pojišťovnami a nabízí tak komplexní cestovní pojištění na zahraniční cesty za výhodné ceny. Klienti si nemusí toto pojištění sjednat, v takovém případě je běžnou praxí, že klient podepíše prohlášení o nepojištění. Tímto se cestovní kancelář kryje v případech, kdy si klient sám nesjednal cestovní pojištění a při vzniku pojistné události tvrdí, že cestovní kancelář mu nenabídla možnost toto pojištění využít.

Ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu by měly být cestovní kanceláře řádně pojištěny proti úpadku cestovní kanceláře. Každý klient, který uzavírá smlouvu o zájezdu, by měl obdržet doklad o uzavření pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Tento doklad osvědčuje, že je cestovní kancelář pojištěna dle zákona č. 159/1999 Sb. Pojistné krytí je zajišťováno 24 hodin denně.

Dále by si měla být cestovní kancelář vědoma své odpovědnosti a mít sjednané pojištění odpovědnosti pořadatele zájezdu za nehody, úrazy či krádeže, které mohou během dovolené nastat. Důležité je také seznámit se s podmínkami pojištění a se všeobecnými pojistnými podmínkami cestovního pojištění.

S účinností od 1. ledna 2014 je v České republice platný nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb. (NOZ), který nahradil předcházející občanský zákoník č. 40/1964 Sb. (Petráš, 2014). Jeho součástí je též smlouva o zájezdu (dříve cestovní smlouva) a pojistná smlouva, která byla od roku 2004 samostatně upravena zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a po devíti letech vrací zpět do základního kodexu soukromého práva.

Jak smlouva o zájezdu, tak pojistná smlouva jsou zařazeny ve čtvrté části NOZ, která se věnuje relativním majetkovým právům. Ta jsou typická tím, že povinnosti jednoho odpovídá právo druhého (Prudíková, 2014).

3.3.1 Smlouva o zájezdu

Smlouva o zájezdu je upravena v ustanoveních § 2521–2549 NOZ. První změnou právní úpravy cestovního ruchu je cestovní smlouva, která je označena v NOZ jako zájezd (smlouva o zájezdu). Základní vymezení, které je obsaženo v § 2521 uvádí, že: „*Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.*“

Definici klíčového pojmu zájezd potom vyčteme z § 2522 odst. 1, který definuje zájezd jako: „*Soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:*

a) ubytování,

b) dopravu,

c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.“ Mezi jiné služby mohou patřit služby průvodce, školení či fakultativní výlety. Tento třetí bod je považován za nej-

spornější součástí zájezdu. U předchozí cestovní smlouvy bylo jasně vymezeno, že tyto další služby tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu. Toto v NOZ není obsaženo, tudíž může být obtížné odlišit další služby od ubytování, které k němu neodmyslitelně patří. Například stravování v případě, že se nejedná jen o doplněk ubytování: „...za doplněk ubytování se považuje ve všech případech snídaně; stravování nad rozsah snídaně se za doplněk ubytování považuje, pokud je poskytnuto ubytovacím objektem automaticky každému hostu v rámci ceny ubytování (např. hotely fungující pouze v režimu all inclusive)“ (Petráš, s. 178, 2013).

Změny smlouvy o zájezdu ve vztahu cestovní kancelář – klient dle NOZ

Mezi změny, které s sebou přinesl NOZ, a které se týkají ustanovení § 2521–2549, patří:

- **Pořadatel zájezdu.** V předchozím občanském zákoníku hovořila právní úprava striktně o provozovateli cestovní kanceláře, tedy o osobě s vázánou koncesovanou živností, která pořádá zájezd. V NOZ se za pořadatele považuje každý, kdo sám či prostřednictvím třetí osoby nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem. Rovněž za něj považujeme osobu, která u zákazníka vyvolá domněnku, že se jedná o pořadatele. K povinnostem pořadatele zájezdu patří informovat zákazníka nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech podrobnostech zájezdu a nově také o všech vízových, pasových a zdravotních požadavcích zájezdu.
- **Smlouva o zájezdu nemusí být písemná.** Nová právní úprava nevyžaduje, aby smlouva o zájezdu měla nutně písemnou formu. V případě, že je takováto smlouva uzavřena, vystaví pořadatel zájezdu zákazníkovi potvrzení o zájezdu, které bude mít písemnou formu a bude uzavřeno při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně poté.
- **Potvrzení o zájezdu,** které je v § 2525 odst. 1 označeno jako doklad o smlouvě, vždy vyžaduje písemnou formu. V potvrzení o zájezdu se uvede **označení smluvních stran**, tedy kdo je pořadatelem a kdo zákazníkem, **vymezení zájezdu**, kdy smlouva musí obsahovat čas jeho zahájení a ukončení včetně veškerých služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuté i nezahrnuté do ceny zájezdu společně s místy jejich poskytnutí a doby jejich trvání, **informace o dopravě, ubytování a stravování, ceně zájezdu**, ve které bude zahrnut časový rozvrh, výše zálohy a poplatky, které nejsou součástí celkové ceny či případné zvýšení ceny zájezdu, je-li tak uvedeno ve smlouvě. Tuto změnu ceny může pořadatel podle § 2530 změnit nejpozději do jedenadvacátého dne před zahájením zájezdu, a to pouze dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu a cenu pohonných hmot, poplatků spojených s dopravou (např. letištní či přístavní taxy) a v případě zvýšení směnného kurzu české koruny v průměru více než o 10 %, který byl použit pro stanovení ceny zájezdu. Dále se v potvrzení o zájezdu uvede **způsob uplatnění vady zájezdu**, kde je uvedeno, jak má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit a **výši odstupného**, které zákazník pořadateli uhradí v případě, když odstoupí od smlouvy z jiného důvodu, než je poru-

šení povinnosti pořadatele. To stejné platí v případech, kdy od smlouvy odstoupí pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka.

- **Vytknutí vad do 1 měsíce.** V případech kdy klient vytkne a nahlásí vady zájezdu do 1 měsíce po skončení cesty, má nárok na slevu ceny zájezdu ve výši přiměřeného rozsahu a trvání vady. V opačném případě, ve kterém klient neuplatní vadu zájezdu bez zbytečného odkladu, může pořadatel zájezdu uplatnit námitku promlčení a soud mu právo na slevu nepřizná.
- **Postoupení smlouvy.** V § 2532 se nově hovoří o postoupení smlouvy třetí osobě, která musí splňovat podmínky účasti na zájezdu. Klient má právo postoupit smlouvu v případě, kdy doručí pořadateli zájezdu oznámení o změně účastníka zájezdu nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu a to společně s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Lze ujednat i kratší lhůtu, především když se jedná o zájezdy, které byly ujednány v kratší době než sedm dnů před zahájením. Také musí uhradit náklady spojené se změnou vzniklou v přeměně zákazníka.
- **Náhrada újmy za narušení dovolené,** při které se pořadatel zavazuje nahradit vedle škody na majetku také nemajetkovou újmu z narušení dovolené. Aby vzniklo právo na uplatnění náhrady za ztrátu radosti z dovolené, je potřeba, aby byl zájezd zmařen či podstatně zkrácen. Touto újmou se nemyslí skutečnost, kterou pořadatel nemohl ovlivnit (trvalý déšť či neposlušné děti).

3.3.2 Pojistná smlouva (a její specifikace v cestovním ruchu)

Pojistná smlouva se nachází v hlavě druhé, která se týká závazků z právních jednání, v dílu 15, který upravuje závazky z odvážných smluv, v oddílu 2 pojištění. Konkrétně ji upravuje ustanovení § 2758 – 2872 NOZ. Pojistná smlouva se tedy řadí mezi odvážné smlouvy, ke kterým dále patří sázka, hra a los. Smlouvy tohoto charakteru jsou považované za odvážné, protože prospěch či neprospěch alespoň jedné smluvní strany závisí na nejisté nahodilé události.

Definici pojistné smlouvy najdeme v základním ustanovení § 2758, který uvádí, že: „*Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje vůči pojistníkovi poskytnout jemu nebo třetí osobě pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním (pojistná událost), a pojistník se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné.*“ Pojistným plněním se rozumí částka, která je vyplacena, nastane-li pojistná událost. Naopak pojistným je cena za poskytnutou pojistnou ochranu (cena pojištění). Pojistitel tedy přejímá od osoby pojištěného, popř. jiné pojištěné osoby riziko toho, že nějaká nahodilá událost, se kterou budou spojeny nepříznivé důsledky, skutečně nastane.

Osoba pojistitele je upravena v zákoně č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, podle kterého může být pojistitelem pouze právnická osoba, která má oprávnění provozovat pojišťovací činnost v České republice a jejímž předmětem je provozování pojištění a uzavírání pojistných smluv. V § 4 odst. 1 je uvedeno, že provozovat pojišťovací činnost může: „*tuzemská pojišťovna a pojišťovna z třetího státu, které bylo Českou národní bankou uděleno povolení k provozování této činnosti, nebo pojišťovna z jiného členského státu, a to na základě práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby.*“ V zájmu zachování finanční stability

pojišťoven a ochrany pojistníků, pojištěných či oprávněných osob vykonává Česká národní banka dohled nad pojišťovnami a jejich činností. V rámci výkonu dohledu může spolupracovat s mezinárodními organizacemi, s příslušnými orgány dohledu jiných států, s ústředními správními orgány a organizacemi působícími v oblasti pojišťovnictví.

Na druhé straně smluvního vztahu vystupuje osoba pojistníka, tedy toho, kdo s pojistitelem uzavřel pojistnou smlouvu. Hlavní povinností pojistníka je platit pojistné. Na rozdíl od pojistitele může být pojistníkem jak osoba fyzická tak i osoba právnická. V rámci pojistné smlouvy vystupuje nejčastěji osoba pojistníka současně jako osoba pojištěná, kterou § 2766 NOZ definuje jako: „osobu, na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje.“ V případech, kdy pojistník uzavře pojistnou smlouvu k pojištění vlastního pojistného rizika, ovšem ve prospěch třetí osoby, označujeme tuto osobu osobou oprávněnou či obmyšlenou. Této osobě vzniká právo na pojistné plnění v případě vzniku pojistné události či v případě smrti. NOZ také upravuje případy, ve kterých pojistník a pojištěný vystupují jako dvě různé osoby. Mezi tyto případy patří situace, kdy pojistník uzavírá pojištění pojistného nebezpečí třetí osoby ve prospěch této třetí osoby, nebo když pojistník uzavírá pojištění pojistného nebezpečí ve svůj vlastní prospěch. Specifické požadavky, které vyžaduje poslední zmíněné ustanovení, najdeme v § 2767 pod názvem pojištění cizího pojistného nebezpečí (Karel, 2014).

Náležitosti pojistné smlouvy

§ 2758 odst. 2 uvádí, že pojistná smlouva musí být vždy uzavřena v písemné formě, s výjimkou případů, kdy je pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden rok. V případě, kdy je taková smlouva uzavřena, je povinností podle § 2775, aby pojistitel vydal pojistníkovi jako potvrzení o uzavření smlouvy pojistku. Pokud není pojistná smlouva uzavřena písemně, musí tato pojistka minimálně obsahovat podle § 2777 odst. 1, tyto náležitosti:

- **Číslo smlouvy.**
- **Určení pojistitele a pojistníka,** tedy mezi kým je pojistná smlouva uzavírána. Při určení osob v pojistné smlouvě se podle § 2777, odst. 3 uvede jméno či jména, adresa bydliště nebo sídla a jejich identifikační údaje.
- **Určení oprávněné osoby** nebo způsobu, jakým bude určena. Oprávněnou osobou se rozumí taková, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. V právní teorii se někdy pro tuto osobu používá označení obmyšlená. Tedy osoba, která je určena pojistníkem v pojistné smlouvě, a které vznikne právo na pojistné plnění v případě smrti pojištěného (Novotný a kol, 2014).
- **Pojistnou událost a pojistné nebezpečí.** Jedná se o nahodilou skutečnost a možnou příčinu, se kterou je spojen vznik pojistné události.
- **Výši pojistného** a jeho splatnost, kterou pojistitel stanoví na základě pojistně-matematických metod v souladu s ustanovením § 56 odst. 1 zákona č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví. Aby mohl pojistitel s přesností posoudit po-

jistné riziko a stanovit odpovídající výši pojistného, musí mít znalosti nejen o rozsahu pojistných nebezpečí pro konkrétní sjednávaný druh pojištění, frekvenci jejich výskytu a výši škod, ale v souladu s § 2788 má pojistitel právo pokládat v písemné formě dotazy sloužící ke zjištění skutečností, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí, jak hodnotí pojistné riziko, zda je pojistí a za jakých podmínek. Naproti tomu zájemce o pojištění nebo pojistník má povinnost odpovědět na otázky pravdivě a úplně. Dále bude uvedeno, zda se jedná o pojištění běžné či jednorázové. Běžným pojištěním se rozumí pojištění na dobu neurčitou zejména v pojištění osob a je stanoveno na pojistné období. § 2783 odst. 2 uvádí, že za pojistné období se považuje období roční, není-li pojistné období specificky ujednáno. Jednorázové pojistné se obvykle využívá u krátkodobých pojištění (pojištění sjednané na dobu určitou) a je stanoveno na celou dobu, na kterou bylo pojištění sjednáno (Novotný a kol, 2014).

- **Pojistnou dobu**, která představuje celkovou dobu sjednání pojištění.
- **Odchylná ujednání** od pojistných podmínek.
- **Způsob výše určení podílu**, v případě pokud bylo při pojištění osob ujednáno, že se oprávněná osoba bude podílet na výnosech pojistitele.

V případě, kdy je pojistná smlouva uzavřena v písemné formě, jsou jejími podstatnými náležitostmi informace uvedené v § 2777 odst. 1. Pokud je taková smlouva uzavřena musí pojistitel v pojistce uvést alespoň následující údaje podle § 2777 odst. 2:

- **Číslo smlouvy.**
- **Určení pojistitele a pojistníka.**
- **Určení oprávněné osoby nebo způsobu, jakým bude určena.**
- **Pojistnou událost a pojistné nebezpečí.**
- **Pojistnou dobu.**

Mezi podstatnými náležitostmi chybí oproti předchozí právní úpravě povinnost uvést informaci, zda se jedná o pojištění škodové či obnosové. Ovšem v situacích, kdy lze sjednat a uzavřít pojištění v obou případech, bude nezbytné tyto informace uvést.

3.4 Cestovní pojištění

V dnešní době, kdy je cestování pro každého téměř samozřejmostí, je vhodné si sjednat cestovní pojištění a pojistit se tak pro případ nenadálých událostí, například při ztrátě zavazadel či vzniklém úrazu. V posledních letech ročně bezmála 70 tisíc českých turistů, jak uvádějí statistiky ČAP, uplatňuje pojistnou událost související s léčebnými výlohami a úrazem v zahraničí.

V rámci zahraniční cesty máme jako členové EU právo na služby zdravotní péče, ale není pravidlem, že toto zabezpečení je vždy dostatečné. Při cestách do zahraničí bychom měli mít u sebe Evropský průkaz zdravotního pojištění, který zabezpečuje lékařskou péči ve zdravotnických zařízeních financovaných z veřejných

zdrojů, avšak není ekvivalentem cestovního pojištění. Na českém trhu, ale vystupuje několik komerčních pojišťoven, které mezi svými produkty, nabízí pestrou nabídku cestovního pojištění.

Definicí cestovního pojištění se podle Daňhela a Ducháčkové (2012) rozumí: „zabezpečení klientů pojišťovny při cestách mimo trvalé bydliště, zejména do zahraničí.“ Ovšem s pojmem cestovní pojištění se poprvé setkáváme v roce 1993, kdy jej ve své nabídce produktů uvedla Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s. Do roku 1992 provozovala u nás Česká státní pojišťovna tzv. sdružené pojištění pro cesty a pobyt (Vostatková, 2009).

Základním druhem cestovního pojištění je pojištění léčebných výloh, které zabezpečuje úhradu vynaložených nákladů na nezbytnou lékařskou péči v případě náhlého onemocnění, akutní bolesti, úrazu či smrti. Výdaje spojené s ošetřením zahrnují náklady na lékařské ošetření, hospitalizaci či lékařské zákroky, úhradu léků, zdravotního materiálu, převoz nemocného zpět do České republiky a v případě smrti i převoz tělesných ostatků. Součástí tohoto pojištění je možnost využití asistenčních služeb, které poskytují klientům okamžitou pomoc v zahraničí během vzniklých nesnází, a to v českém jazyce. K dalším pojistným rizikům obvykle patří pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění úrazu a pojištění storna zájezdu (Ducháčková, Daňhel, 2012).

Cestovní pojištění vzniká na základě dobrovolného uzavření pojistné smlouvy mezi pojistitelem a pojistníkem, proto ho řadíme mezi smluvní dobrovolná pojištění. Z hlediska způsobu tvorby rezerv patří do neživotního pojištění. Podle předmětu pojištění spadá cestovní pojištění do všech tří pojistných odvětví. Z toho vyplývá, že v rámci cestovního pojištění lze sjednat pojištění osob, majetku a odpovědnosti za škodu. Podle formy pojistného plnění rozlišujeme pojištění škodová a obnosová, kdy cestovní pojištění patří převážně k pojištěním škodovým. Výjimku tvoří úrazové pojištění a z méně častých únos letadla a nevyužitá dovolená.

3.4.1 Vznik a zánik cestovního pojištění

Cestovní pojištění se sjednává před začátkem cesty a vzniká na základě uzavřené pojistné smlouvy. Jeho účinnost začíná běžet dnem uvedeným v pojistné smlouvě jako počátek pojištění s tím, že počátek pojištění nastává nejdříve dnem zaplacení stanoveného pojistného, které souvisí jak s výší sjednaných pojistných limitů pro jednotlivá rizika, tak s místem cílové destinace a se zaměřením cesty. Cílovou destinací jsou myšleny buď státy v rámci Evropy, kam patří všechny členské země EU, evropská část Ruska, Tunisko, Maroko, Turecko, Izrael, Egypt, Kypr, Azorské ostrovy, Madeira a Kanárské ostrovy, nebo státy celého světa mimo USA, případně státy celého světa včetně USA. Je třeba brát v úvahu, že každá z pojišťoven má svá vlastní specifická rozdělení. Podle typu cesty se potom jedná o cesty turistické, pracovní či sportovní.

Pojištění je obvykle sjednáváno na dobu určitou, přičemž z hlediska délky pojištění rozlišujeme pojištění krátkodobé (v rozmezí od 1 – 90 dnů), dlouhodobé (maximálně v délce 90 – 365 dnů) a opakované (neomezený počet cest do zahraničí nepřesahující délku 90 dnů), (cpp.cz, 2014).

Některé pojišťovny automaticky prodlužují pojistnou dobu v případech, kdy došlo k náhlému onemocnění nebo úrazu, které mělo za následek znemožnění návratu v době trvání cestovního pojištění do České republiky. Povinností pojištěného je prokázat tuto nepříznivou situaci lékařskými doklady a pojistitel nebo asistenční služba musí prodloužení posoudit. K dalším případům, kdy se může pojistná doba automaticky prodloužit, patří uvíznutí pojištěného v místě pobytu z důvodu stávky dopravce, teroristického činu a živelných katastrof, ke kterým došlo při návratu zpět do vlasti a za řádné platnosti cestovního pojištění (Koutný, 2013).

Pojištění naopak podle ustanovení § 2802 – 2810 NOZ zaniká:

- **Písemnou dohodou** pojistitele a pojistníka, ve které je povinností ujednat, jak se smluvní strany vyrovnají. V případech, kdy není stanoven okamžik zániku pojištění, je tímto dnem den, kdy dohoda nabyla účinnosti.
- **Uplynutím pojistné doby**, na kterou bylo pojištění sjednáno. V mnoha případech se jedná o stejnou dobu, jakou je ukončení cesty pojištěného.
- **Nezaplacením pojistného**, kdy pojištění zanikne po uplynutí lhůty stanovené pojistitelem v upomínce pro pojistníka k zaplacení pojistného, která bude dále obsahovat informaci o tom, že v případě nezaplacení dlužného pojistného pojištění zanikne. Stanovená lhůta musí být minimálně v trvání jednoho měsíce.
- **Písemnou výpovědí** pojistitele a pojistníka. V tomto případě rozlišujeme případy, kdy je výpověď podaná do dvou měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy, do třech měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události, ke konci pojistného období, je-li sjednáno běžné pojistné a do jednoho měsíce ode dne, kdy mu bylo doručeno oznámení o převodu pojistného kmene nebo jeho části nebo o přeměně pojistitele. Ve všech případech pojištění zaniká uplynutím výpovědní lhůty. Výjimku tvoří výpověď ke konci měsíce, která zpravidla zaniká na konci měsíce.
- **Odstoupením** pojistitele či pojistníka od pojistné smlouvy. **Pojistitel** má právo od smlouvy odstoupit porušil-li pojistník (pojištěný) povinnost dle § 2788 k pravdivým sdělením, která by byla důvodem v minulosti smlouvu neuzavřít. Právo na odstoupení zaniká, jestliže tuto zjištěnou skutečnost neuplatní do dvou měsíců ode dne zjištění porušení povinnosti. V případech odstoupení má nárok na zařazení nákladů ze zaplaceného pojistného, které mu vznikly v souvislosti se vznikem a správou pojištění. Naproti tomu **pojistník** má právo odstoupit, zeptal-li se pojistitele na skutečnosti týkající se pojištění a ten mu neodpověděl pravdivě a úplně. Při odstoupení musí pojistitel nahradit do jednoho měsíce od jeho účinnosti pojistníkovi zaplacené pojistné, případně zkrácené o částku, kterou pojištění plnil. Bez udání důvodu může pojistník odstoupit od smlouvy v době čtrnácti dnů od uzavření smlouvy za podmínky, kdy k uzavření smlouvy došlo formou obchodu na dálku a pojištění bylo sjednáno alespoň v délce jednoho měsíce. Pojistitel vrátí zaplacené pojistné, snížené či zvýšené o zaplacenou částku pojistného plnění, nejpozději do třiceti dnů od nabytí účinnosti odstoupení.

- **Odmítnutím** pojistného plnění pojistitelem z důvodů, kdy příčinou pojistné události byla skutečnost, o které se dozvěděl až po vzniku pojistné události nebo skutečnost, kterou mu zájemce o pojištění při sjednávání pojištění zatajil či nepravdivě zodpověděl a tento fakt měl význam pro pojistitelovo rozhodnutí.
- **Zánikem pojistného zájmu, pojistného nebezpečí a dnem smrti pojištěného.**

3.4.2 Sjednání cestovního pojištění

Každý z nás volí způsob sjednání pojištění v souladu s vlastními potřebami. V dnešní době je možné uzavřít cestovní pojištění hned několika způsoby:

- **Osobně na pobočce pojišťovny**, kde ve stejný den dochází k uzavření a zaplacení pojištění. Výhodou tohoto sjednání je osobní kontakt s osobou pojistitele, a tím možnost konzultace všech případných opomenutých rizik či nejasných dotazů. Pojistnou smlouvu, pojistné podmínky včetně výše pojistných limitů a vizitku s telefonním číslem asistenční služby dostanete ihned po sjednání pojištění.
- **V cestovní kanceláři** či agentuře, která vystupuje v roli zprostředkovatele mezi pojišťovnou a klientem. Pokud uzavírá zákazník cestovní pojištění při koupi zájezdu v cestovní kanceláři, k výhodám patří osobní přístup zaměstnanců, klient je poučen o výši pojistných limitů písemně i ústně, obdrží pojistné podmínky, kartičku asistenční služby a případné další dotazy mohou být zodpovězeny přímo v místě sjednání.
- **Online přes internet, po telefonu nebo prostřednictvím SMS.** Tyto varianty jsou velmi rychlé a komfortní. Pozornost je třeba věnovat vzniku cestovního pojištění, které může začít platit ihned po odeslání pojistného nebo až v momentě připsání finančních prostředků na účet pojišťovny. Po uzavření pojištění přijde potvrzovací email nebo zpráva o sjednání pojištění, číslo pojistné smlouvy a kontakt na asistenční službu.
- **Pojištění v rámci platební karty.** V tomto případě je důležité pečlivě prostudovat pojistné podmínky a výši pojistných limitů (odvíjí od kvality platební karty), (cap.cz).

3.4.3 Druhy pojistných rizik

Ke standartním pojistným rizikům vždy patří pojištění léčebných výloh. K dalším možnostem připojištění lze přiřadit úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel a pojištění storna zájezdu. Tyto produkty nabízí většina pojišťoven, které poskytují cestovní pojištění.

Za méně časté pojistné produkty lze považovat například pojištění zpoždění letu a zavazadel, pojištění únosu letadla, pojištění nevyužití dovolené nebo pojištění nákladů na veterinární péči zvířete v zahraničí.

V následující části budou podrobněji rozebírané jednotlivé druhy pojistných rizik cestovního pojištění podle České podnikatelské pojišťovny, protože její údaje

budou podkladem pro zpracování praktické části práce. Součástí bude také asistenční služba, která se váže k většině produktů a pomáhá řešit vzniklý problém.

Pojištění léčebných výloh

Pojištění léčebných výloh je považováno za základ cestovního pojištění a při cestách do zahraničí by mělo být vždy sjednáno. V rámci toho pojištění jsou hrazeny veškeré vynaložené náklady na ošetření v důsledku úrazu nebo náhlého projevu nemoci. Předmětem pojištění jsou tedy nezbytné léčebné výlohy, které představují vynaložené náklady na:

- **Nutnou a neodkladnou zdravotní péči**, která zahrnuje ambulantní ošetření a vyšetření k rozpoznání choroby a stanovení léčebného postupu, hospitalizaci ve standardně vybaveném pokoji, případnou operaci a náklady s ní spojené, předepsané léky a zdravotnické pomůcky do zpětného návratu a v neposlední řadě zdravotní komplikace v těhotenství (vyšetření, léčba, hospitalizace), ke kterým je přihlíženo pouze tehdy uběhlo-li od počátku těhotenství maximálně 24 týdnů.
- **Naléhavé ošetření chrupu** pojištěného, a to pouze za předpokladu nutného a neodkladného ošetření nezbytného k odstranění bolesti. Výjimku tvoří zanedbání nebo nedokončení léčby chrupu, jako i zhotovení a oprava protéz a pevných zubních náhrad.
- **Repatriaci pojištěného** zpět do České republiky, jestliže pojištěný nebude schopen ze zdravotních důvodů využít původně zamýšlený způsob přepravy. Po posouzení a souhlasu revizního lékaře pojistitele a ošetřujícího doktora, a v rámci spolupráce asistenční služby s organizací zdravotnické dopravy je potom uskutečněn transport pojištěného do konkrétního zařízení nebo do místa jeho trvalého bydliště. Pokud pojistitel usoudí, že další osoba je nezbytná pro převoz pojištěného, vzniká právo uhradit i tyto náklady.
- **Převoz tělesných ostatků** pojištěného do pohřebního ústavu ve vlasti v případě, kdy k jeho úmrtí došlo během zahraničního pobytu. Součástí výloh jsou všechny přímé náklady vynaložené na přepravu lidských ostatků. Převoz zajišťuje specializovaná společnost, která má s pojistitelem či asistenční službou smlouvené partnerství.
- **Doprovázející osobu**. Bude-li pojištěný hospitalizován z vážných důvodů onemocnění nebo úrazu, má jedna osoba, která bude pojištěného doprovázet a zůstane s ním po dobu léčby, nárok na výdaje spojené s ubytováním, a to až do výše sjednaných limitů v pojistné smlouvě. Náklady jsou také hrazeny za dopravu jedné osoby při převozu pojištěného do České republiky. V obou těchto případech musí ošetřující lékař považovat doprovod za nezbytně nutný a poskytovatel asistenčních služeb nebo pojistitel musí tento doprovod schválit.
- **Záchranu pojištěného v tísni**, které se vztahuje na pátrání, vyhledávání a vysvobozování osob z tísně. Součástí je pozemní i letecká přeprava, která je uskutečňována při zásahu záchranné služby do místa odvozu dopravní zdravotní službou nebo do nejbližšího vhodného léčebného zařízení.

Dále dojde-li ke smrti pojištěného při zásahu záchranné služby, tak i přeprava tělesných ostatků do místa odvozu dopravní zdravotní službou.

Pojistitel má povinnost poskytnout pojistné plnění v případech, kdy je za pojistnou událost považováno akutní onemocnění, úraz, smrt pojištěného nebo zásah záchranné služby. Jelikož se jedná o pojištění škodové, výše pojistného se odvíjí skutečně vynaložených nákladů, nejvýše však do výše sjednaných pojistných limitů v pojistné smlouvě.

Asistenční služba

Pracovníci asistenční služby jsou k dispozici 24 hodin 7 dní v týdnu a prostřednictvím rozhovoru po telefonu, který je vždy veden v českém jazyce, pomáhají řešit problémy spojené se vznikem pojistné události. Jejich rozsah je závislý na typu sjednaného pojištění, dílčích limitech pojistného plnění, konkrétní pojišťovně a je vždy uveden v pojistných podmínkách. Asistenční služba zajišťuje lékařské ošetření, výběr vhodného zdravotnického zařízení, převoz pojištěného do vlasti případně jeho ostatků, tlumočnické služby, právní pomoc a asistenci, poskytuje finanční půjčku, podává informace spojené se zpožděním letu, ztrátou zavazadel a mnohé další.

Některé pojišťovny nabízejí také službu předcestovní asistence, která je využívána ještě před započítím cesty a poskytuje důležité informace o cílové zemi, doporučených očkováních, vízech, aktuálních kurzech měn, politické situaci nebo například o pravidlech silničního provozu.

Úrazové pojištění

Úrazové pojištění bývá nejčastěji uzavíráno společně s pojištěním léčebných výloh a mnohdy může docházet k záměně těchto dvou pojmů. V případě pojištění léčebných výloh hradí pojistitel náklady na ošetření, léčbu či hospitalizaci. Naopak v rámci úrazového pojištění se pojistitel zavazuje poskytnout pojistné plnění v případě trvalých následků úrazu pojištěného a smrti pojištěného způsobené úrazem. Pojistnou událostí je tedy úraz pojištěného, ke kterému došlo v průběhu pojistné doby a na základě kterého vzniká právo na pojistné plnění. Úrazem se rozumí neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, při které došlo k poškození zdraví nebo smrti pojištěného během trvání pojištění (Kotyrová, 2013).

V případě vzniku škody, která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění (škodná událost), má pojištěný povinnost bezodkladně vyhledat lékařskou pomoc, podrobit se lékařským vyšetřením, dodržovat pokyny lékaře a v neposlední řadě informovat pojistitele a sdělit mu veškerá fakta o vzniku úrazu.

Pojištění úrazu se sjednává jako pojištění obnosové, jehož účelem je získání dohodnuté finanční částky. Pojistitel určuje výši pojistného plnění pro případ trvalých následků úrazu procentním podílem, kterému odpovídá rozsah trvalých následků dle Oceňovací tabulky. V případě, kdy je způsobena škoda na více různých místech těla, součet procent je nejvýše 100 %. Jestliže došlo ke smrti pojištěného

v důsledku úrazu, vyplatí pojistitel oprávněné osobě sjednanou pojistnou částku. Oprávněnou osobou v případě trvalých následků úrazu je osoba pojištěného, naopak v případě smrti pojištěného je touto osobou osoba obmyšlená, zpravidla to bývá manžel, děti, rodiče nebo oprávnění dědici pojištěného.

Pojištění odpovědnosti za škodu

Vinou neopatrnosti každého z nás se může stát, že během svého pobytu v zahraničí způsobí škodu na zdraví, majetku nebo zapůjčené věci třetí osobě. Proto je důležité mít sjednané pojištění odpovědnosti za škodu, které často pojištěného ochrání před finanční katastrofou. V rámci jeho cesty má pojištěný povinnost dle zákona nahradit poškozenému škodu či újmu, kterou mu způsobil v důsledku ublížení na zdraví či dokonce usmrcení, poškození nebo zničení zapůjčené věci, případně způsobení jiné majetkové škody.

Pokud poškozený u pojištěného uplatňuje právo na náhradu škody, je pojištěný povinný neprodleně informovat prostřednictvím asistenční služby pojistitele, který poskytne potřebné pokyny, jak dále postupovat při škodné události.

Pojištění odpovědnosti za škodu v cestovním pojištění je pojištěním škodovým. Pokud ke škodné události dojde v době trvání pojištění a v důsledku chování pojištěného, odpovídá tak za způsobenou újmu a pojistitel je povinen poskytnout pojistné plnění, nejvýše však do výše limitu pojistného plnění sjednaného v pojistné smlouvě.

Součástí tohoto pojištění jsou účelně vynaložené náklady na právní pomoc při zastoupení v právním řízení o náhradě škody v zahraničí.

Pojištění zavazadel

Předmětem pojištění zavazadel jsou osobní věci, které si pojištěný vzal na cestu nebo je prokazatelně zakoupil během pobytu. Na základě pojištění zavazadel má pojištěný právo na náhradu škody, která vznikla v důsledku poškození nebo zničení věci živelní událostí, poškození nebo zničení věci kapalinou z technických zařízení, odcizení, krádeží, vloupáním nebo loupeží věci a ztráty věci.

Pojištění zavazadel je pojištěním škodovým. Pojistitel se zavazuje poskytnout pojistné plnění v takové výši, která odpovídá pořízení nové věci stejného charakteru a za obvyklé ceny. Pokud dojde k poškození věci, pojistné plnění odpovídá přiměřeným nákladům na její opravu, nejvýše do výše nové hodnoty.

Pojištění se také vztahuje na cennosti (peníze, perly, drahokamy, platební karty, vkladní a šekové knížky) a ceniny (kolky, stravenky, jízdenky, telefonní karty), které byly odcizeny loupeží a pachatel použil proti pojištěnému násilí nebo pohrůžky. Maximální pojistné plnění bude ve výši 10% z limitu pojistného plnění.

Pojistitel poskytne pojistné plnění na prokazatelně vynaložené náklady na znovupořízení osobních dokladů, dokladů nebo klíčů k motorovým vozidlům při jejich poškození, zničení nebo odcizení.

Pojištění storna zájezdu

Při sjednání pojištění storna zájezdu má pojištěný nárok na úhradu vynaložených nákladů (stornopoplatků) na neuskutečnou cestu nebo nečerpání objednané služby. Vztahuje se na zájezdy, letenky, jízdenky i ubytování. Pojištění je účinné od okamžiku uzavření a jeho platnost končí ve chvíli, kdy pojištěný nastoupí na cestu nebo začátkem čerpání služeb. Pojištění musí být sjednáno nejpozději v den úhrady celkové ceny objednané cesty nebo služby, pokud je sjednáno později, považujeme ho za neplatné. Pojistnou událostí je stornování zájezdu, ke kterým může dojít z důvodu:

- **Akutního onemocnění nebo úrazu pojištěného či osoby blízké** pouze v případě, pokud není lékařem doloženo, že ke dni nástupu pojištěného na zájezd podle smlouvy o zájezdu, nebude léčení tohoto onemocnění ukončeno. U osoby blízké je podmínkou její upoutání na lůžko a lékařským předpokladem dokázané, že vyžaduje její opatrování pojištěným.
- **Zdravotní komplikace v těhotenství**, které nastaly do 32 týdne těhotenství včetně.
- **Smrti pojištěného nebo osoby blízké.**
- **Živelné události velkého rozsahu**, kdy byla způsobena škoda na zničení, poškození či ztráty majetku pojištěného v důsledku požáru, povodně, výbuchu, zemětřesení nebo krádeží vloupáním do místa trvalého bydliště, pokud tato událost znemožnila pojištěnému účastnit se zájezdu.
- **Zvýšeného nebezpečí v cílové oblasti zahraniční cesty způsobené živelní události velkého rozsahu**, které nastalo v době, kdy pojištění bylo již sjednáno a je-li potvrzen vznik z důvodů živelné pohromy, války nebo terorismu Ministerstvem zahraničních věcí České republiky nebo místními či mezinárodními orgány. Pokud byla pojistná smlouva uzavřena v době, kdy byl důvod zvýšeného nebezpečí známý, právo na pojistné plnění zaniká.

Pojištěný má povinnost co nejdříve stornovat cestu nebo službu u poskytovatele a nahlásit tuto skutečnost pojišťovně. Dle data zájezdu je potom vypočítána výše plnění, kterou pojistitel poskytne jedné osobě až do výše 80% stornopoplatků (pojišťovny obvykle vyžadují spoluúčast pojištěného), maximálně do výše sjednaných pojistných limitů.

Pojištění nevyužité dovolené

Pojistnou událostí je hospitalizace pojištěného trvající déle než 24 hodin, přerušení dovolené v důsledku onemocnění nebo úrazu a předčasný návrat ze závažných důvodů (zničení a poškození majetku, živelné události, vážné onemocnění nebo úmrtí osoby blízké v řadě přímé), ke kterým došlo více než 24 hodin před plánovaným návratem. Vždy je potřeba souhlas asistenční služby. Za každý nevyužitý den dovolené počínaje dnem následujícím po přijetí k hospitalizaci, přerušení dovolené nebo předčasného návratu, poskytne pojistitel pojistné plnění. Rozsah limitů denního pojistného plnění je stanoven v pojistné smlouvě, maximální výše kompenzace je omezena horní hranicí.

Pojištění zpoždění zavazadel

Pojistnou událostí je zpoždění zavazadel, kdy letecký dopravce dodá se zpožděním více jak 5 hodin řádně zaregistrovaná zavazadla. Pojištěný má právo na nákup nezbytně nutných věcí osobní potřeby, které mu pojistitel proplatí až do výše prokazatelně vynaložených nákladů na pořízení. Maximálně však lze poskytnout pojistné plnění do výše 5000 Kč.

Pojištění zpoždění letu

V případě, kdy dojde ke zpoždění letu způsobené leteckým dopravcem na pravidelné lince (nevztahuje se na charterové lety), kterým cestuje pojištěný a má při cestě do zahraničí nebo při zpáteční cestě ze zahraničí zpoždění o více než 6 hodin. Za každou celou hodinu, o kterou má letadlo zpoždění oproti plánovanému příjezdu, vzniká právo pojištěného na vyplacení částky ve výši prokazatelně vynaložených nákladů na náhradní ubytování a stravu. Pojistné plnění je omezeno horní hranicí pojistného plnění 5000 Kč.

Pojištění únosu letadla

Pojistnou událostí u pojištění únosu letadla nebo jiného dopravního prostředku veřejného dopravce je skutečnost, u které dojde k nezákonnému zmocnění se letadla či dopravního prostředku, ve kterém pojištěný cestuje během své zahraniční cesty, za účelem získání výkupného nebo jako prostředek trestného činu. Pojistitel poskytne pojistné plnění v rozsahu pojistných limitů v pojistné smlouvě, nejvýše do 10 000 Kč.

Pojištění nákladů na veterinární péči zvířete v zahraničí

Předmětem pojištění je náhlá a neočekávaná změna zdravotního stavu zvířete, která vyžaduje nezbytně nutnou zdravotní péči. Vynaloženými náklady na veterinární péči zvířete v zahraničí jsou veškeré provedené veterinární výkony, použitý materiál, nutná hospitalizace, předepsané medikamenty včetně vzniklých nákladů v souvislosti se smrtí a utracením zvířete. Pojistit lze pouze zdravé zvíře od 3 měsíců do 10 let označené čipem s platným veterinárním osvědčením a pasem zvířete v zájmovém chovu. Pojistitel poskytne pojistné plnění do výše sjednaných limitů. Pojištěný bude mít na každé pojistné události spoluúcast 500 Kč.

3.4.4 Výluky z cestovního pojištění

Velkou pozornost je třeba věnovat pojistným podmínkám, především se soustředit na ty situace, na které se pojištění nevztahuje. Výluky z pojištění se mohou u jednotlivých pojišťoven lišit. Mezi nejčastější případy, kdy pojišťovna neposkytuje pojistné plnění, patří podle Kotyrové (2014) škody, ke kterým došlo v důsledku:

- **Požítí alkoholu, drog či jiných omamných látek.**
- **Úmyslného jednání pojištěného** či jiné osoby z jeho podnětu, které souvisí s nedbalostí, škodolibostí nebo jinou zavrženímhodnou pohnutkou.
- **Chronického onemocnění či úrazu**, ke kterým došlo ještě před uzavřením pojištění.

- **Zdravotních komplikací v těhotenství**, které jsou nesmírně složitou situací nejen pro pojištěnou a její rodinu, ale i pro pojišťovnu (Axmanová, 2011). V těchto případech je více než důležité věnovat pozornost pojistným podmínkám, kde je uvedeno do jaké doby nese pojišťovna riziko spojené s léčením a operací v těhotenství, eventuálně s předčasným porodem.
- **Provozování nepojistitelných druhů sportů**. Aktuální seznam konkrétních sportů je vždy specifikován v příslušných pojistných podmínkách, na internetových stránkách nebo přímo u pojistitele.

4 Praktická část

V praktické části své bakalářské práce se zabývám problematikou cestovního pojištění. Poznatky jsem získala při své praxi v cestovní kanceláři v Brně, která nabízí zájezdy do bližších i vzdálenějších destinací. V rámci uzavírání cestovních smluv nabízí při podpisu smlouvy o zájezdu i cestovní pojištění. Této služby klient může či nemusí využít. Cestovní kancelář nabízí klientům již hotový komplexní balíček pojistných produktů cestovního pojištění od České podnikatelské pojišťovny, který je dělán na míru při cestování po Evropě.

V rámci své praxe v cestovní kanceláři jsem provedla mezi jejími klienty dotazníkové šetření zaměřené na získání informací o znalostech a povědomí klientů týkající se pojistných produktů, pojistných událostí a jejich případného následného řešení. Dále jsem se dotazovala na jejich zkušenosti s uplatněním pojistné události, se spokojeností s činností asistenční služby a v neposlední řadě bylo nedílnou součástí průzkumu zjištění preferencí jednotlivých typů cestovního pojištění a způsobu uzavírání cestovního pojištění při cestách do zahraničí.

Analýzou dat získaných z dotazníků o povědomí klientů o jednotlivých typech cestovního pojištění, jejich zkušenostech a dovednostech s řešením jednotlivých pojistných rizik jsem získala potřebné informace, na jejichž základě jsem vypracovala pro klienty cestovní kanceláře obecný manuál, jak v případě vzniku jednotlivých pojistných událostí postupovat.

4.1 Česká podnikatelská pojišťovna

Česká podnikatelská pojišťovna (dále jen ČPP) byla založena jako akciová společnost v roce 1995. Svým klientům nabízí kompletní spektrum obvyklých pojistných produktů a komplexní pojistná řešení v oblasti životního i neživotního pojištění. ČPP patří s více než milionem pojištěných vozidel mezi tři největší poskytovatele povinného ručení a udržuje si tak silné postavení na pojistném trhu v České republice. Úspěšně se rozvíjí i na poli životního a úrazového pojištění, občanského majetkového pojištění nebo pojištění podnikatelů.

Společnost je aktivním členem jedné z největších pojišťovacích skupin Vienna Insurance Group (VIG), která je předním specialistou na pojištění v Rakousku a ve střední a východní Evropě. VIG staví na základech 190 let zkušeností v oblasti pojišťovnictví a s touto dlouholetou tradicí a s přibližně 23 000 pracovníky tvoří koncern se silnými značkami a velkou blízkostí klientům ve 25 zemích světa. Na svých klíčových trzích je VIG jasným lídrem.

4.1.1 Balíček cestovního pojištění nabízený cestovní kanceláří

Jak je výše uvedeno cestovní kancelář nabízí klientům možnost zakoupit si ke smlouvě o zájezdu komplexní balíček cestovního pojištění pro evropské zahraniční cesty. Cestovní kancelář je tedy zprostředkovatelem smluvního vztahu mezi klientem a Českou podnikatelskou pojišťovnou. Tyto pojistné balíčky jsou obvykle utvářeny na základě předchozího průzkumu, na co se klienti nejčastěji pojišťují a do jaké výše pojistných limitů. Nespornou výhodou pojistných balíčků je zvýhodněná cena, nevýhodu spatřuji v délce trvání pojištění, pouze patnácti dnů a okolnosti, že mohou obsahovat produkty, které klient nevyužije, a přesto za ně musí zaplatit. Nicméně se mi tento balíček po stránce pojištěných rizik a výši pojistných limitů zdá pro evropské zahraniční cesty dostačující. Balíček obsahuje následující pojistné produkty a pojistné limity:

Tab. 1 Balíček cestovního pojištění

Pojištění léčebných výloh	2 000 000 Kč celkový limit
• zdravotní péče	2 000 000 Kč
• repatriace a převoz	2 000 000 Kč
• náklady na doprovázející osobu	2 000 Kč/1 den; max. 10 000 Kč celkem
• ošetření zubů	5 000 Kč
Úrazové pojištění	
• smrt následkem úrazu	100 000 Kč
• trvalé následky úrazem	200 000 Kč
Pojištění odpovědnosti	
• za škodu při ublížení na zdraví nebo při usmrcení	2 000 000 Kč
• za škodu na majetku	1 000 000 Kč
• za škodu finanční	100 000 Kč
• právní asistence	200 000 Kč
Pojištění zavazadel	10 000 Kč/1 věc; max. 15 000 Kč celkem
Pojištění storna zájezdu	do výše 80 % stornopoplatků; max. 15 000 Kč
Nevyužitá dovolená	max. do výše 20 000 Kč; odstupňováno od druhého dne po 1 500 Kč/každý den do 15 dne pojištění
Asistenční služby	předcestovní i cestovní asistence neomezeně, poskytnutí půjčky pojištěnému max. 50 000 Kč

4.2 Dotazníkový průzkum

4.2.1 Způsob výběru respondentů

Ve své práci jsem zaměřila na klienty konkrétní cestovní kanceláře, kteří se dotazovali, případně objednávali pobytový zájezd. Nejdříve jsem je požádala, aby vyplnili dotazník pro účely zpracování mé bakalářské práce, která se zabývá problematikou cestovního pojištění při cestách do zahraničí. V případě potřeby jsem s vybranými klienty provedla krátký rozhovor doplňující jednotlivé otázky. Celkem jsem rozdala 100 dotazníků. Odpovědi byly zpracovány na základě 80-ti odevzdaných vyplněných dotazníků.

4.2.2 Analýza výsledků průzkumu

Ve většině případů se jedná o uzavřené otázky s možností odpovědí – ano, spíše ano, spíše ne, ne a pouze u dvou otázek je výběr volen z možností ano, ne. U části otázek, které to svým charakterem vyžadují, jsou nabídnuty možnosti odpovědi relevantní otázce.

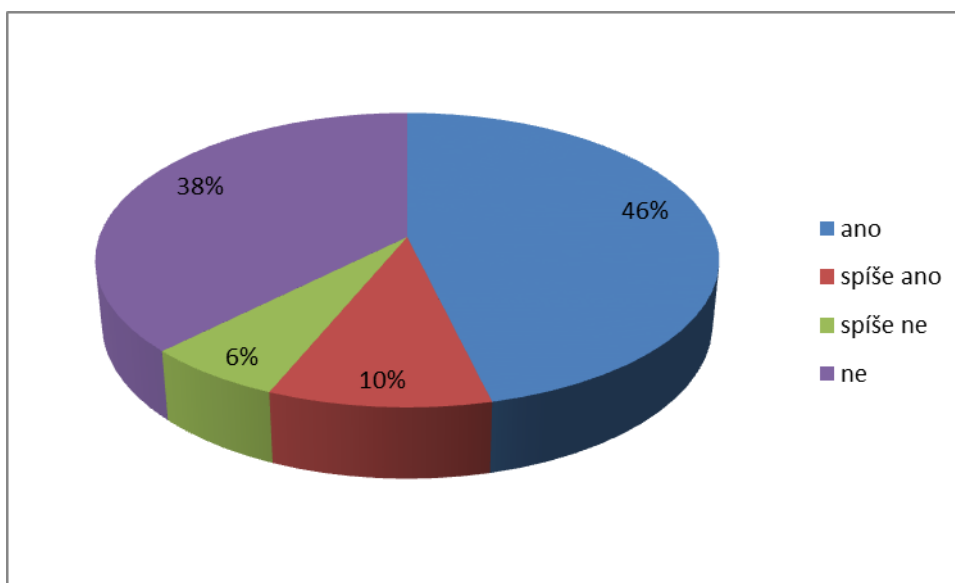
Dotazníky byly doplněny metodou volného rozhovoru, kterou jsem si v případě potřeby objasnila odpovědi na jednotlivé dílčí otázky uvedené v dotazníku.

Otázka číslo 1: Sjednáváte si cestovní pojištění při cestě do zahraničí přes cestovní kancelář?

Tab. 2 Otázka č. 1

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem
Odpovědi	37	8	5	30	80
Odpovědi v %	46%	10%	6%	38%	100%

Z uvedeného průzkumu vyplynulo, že 46 % respondentů si sjednává cestovní pojištění při cestě do zahraničí přes cestovní kancelář, protože upřednostňují vyřizování všeho na jednom místě, případně preferují nabízený „balíček“ a jeho výhodnou cenu či úspory času. 10 % respondentů odpovědělo na otázku spíše ano, 6 % spíše ne. Zbylých 38 % klientů se vyjádřilo, že pojištění raději sjednávají jiným způsobem. Důvody preference jiného způsobu sjednání cestovního pojištění než přímo v cestovní kanceláři, jsou blíže specifikovány v otázce číslo 3.



Obr. 1 Otázka č. 1

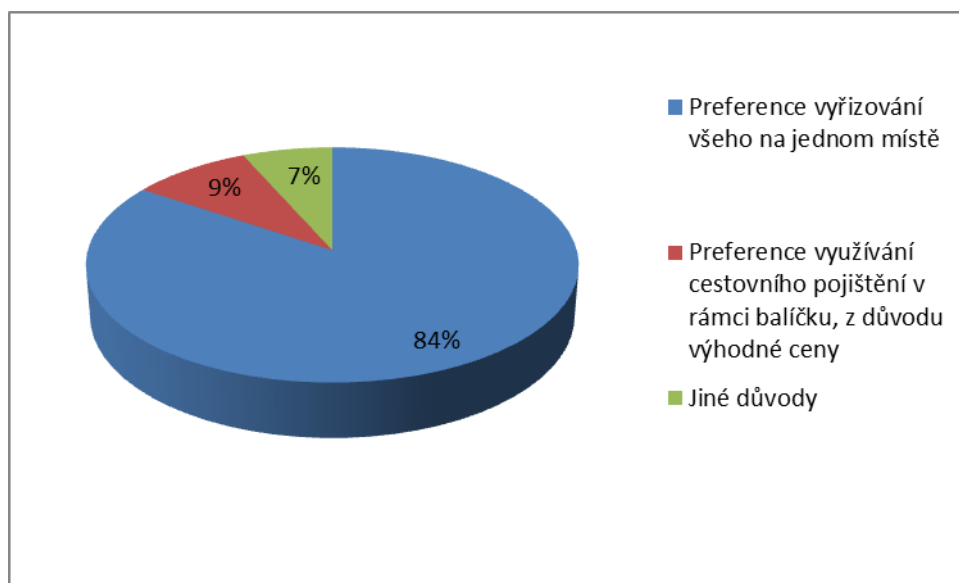
Otázka číslo 2: Pokud ano, je to z důvodu:

Tab. 3 Otázka č. 2

Důvody	Odpovědi	Odpovědi v %
Preference vyřizování všeho na jednom místě	38	84%
Preference využívání cestovního pojištění v rámci balíčku, z důvodu výhodné ceny	4	9%
Jiné důvody	3	7%
Celkem	45	100%

Ze 45 klientů, kteří si sjednávají cestovní pojištění raději přes cestovní kancelář preferuje 84 % tento způsob z důvodu vyřizování všeho na jednom místě, 9 % z důvodů upřednostnění nabízeného cestovního balíčku za výhodnou cenu. Pouze 7 % uvádí jiné důvody, ke kterým se řadí dobrá zkušenost s cestovní kanceláří, ochota a odbornost cestovní referentky.

Na základě zjištěných údajů se domnívám, že možnost zprostředkování cestovního pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře je žádanou službou a vyplatí se ji nabízet a poskytovat.



Obr. 2 Otázka č. 2

Otázka číslo 3: V případě, že ne, je to z důvodu:

Tab. 4 Otázka č. 3

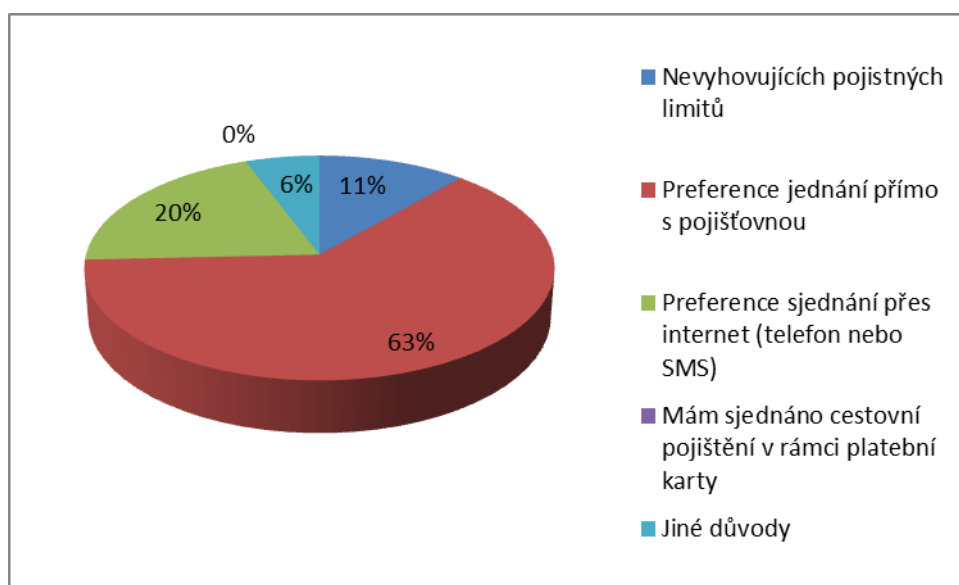
Důvody	Odpovědi	Odpovědi v %
Nevyhovujících pojistných limitů	4	11%
Preference jednání přímo s pojišťovnou	22	63%
Preference sjednání přes internet (telefon nebo SMS)	7	20%
Mám sjednáno cestovní pojištění v rámci platební karty	0	0%
Jiné důvody	2	6%
Celkem	35	100%

Z 35 klientů, kteří preferují jiný způsob sjednání cestovního pojištění, preferuje 63 % jednání přímo s pojišťovnou. Tento způsob sjednání pojistky se jim zdá výhodnější a flexibilnější. Klient Ondřej uvádí: „Cestovní pojištění v rámci cestovní kanceláře si sjednáváme pouze v případě, že letíme na dovolenou letadlem. Pokud cestujeme vlastním vozem, sjednáváme si pojištění raději přímo v pojišťovně, protože cestovní kancelář nenabízí možnost pojištění vozidla v kombinaci s cestovním pojištěním.“

20 % klientů využívá moderní technologie a sjednává si cestovní pojištění prostřednictvím internetu (telefonu či SMS). Nespornou výhodou tohoto způsobu uzavírání pojištění je skutečnost, že klient si může sám vybrat pojistná rizika dle vlastního uvážení přímo z domova za zvýhodněnou cenu. Jedná se většinou o příslušníky mladší generace. 11 % klientů využívá služby pojišťovny z důvodu

nevyhovujících pojistných limitů nabízených cestovní kanceláří. Jak uvádí Lenka: „Ráda bych se pojistila i prostřednictvím cestovní kanceláře, ale pojistné limity v balíčku mi nepřipadají dostačující. Cestovní kancelář mi nabídla pouze „balíček typu standard“, ale jelikož cestuji s dětmi, preferuji vyšší pojistné limity, které mi cestovní kancelář v současné době nemůže nabídnout.“

Pouze 6 % klientů uvádí jiný důvod. Může se jednat například o sjednání pojištění prostřednictvím rodinného příslušníka či známého. K novodobým možnostem cestovního pojištění patří cestovní pojištění v rámci platební karty. Pojištění v rámci platební karty je výhodné zejména pro osoby, které často cestují na kratší dobu. V rámci daného průzkumu tuto možnost nikdo neoznačil.



Obr. 3 Otázka č. 3

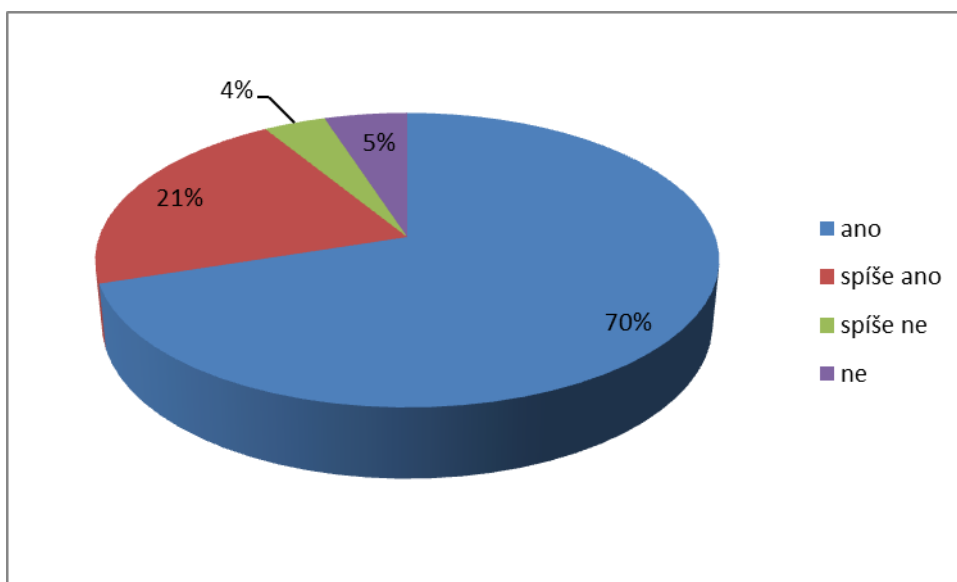
Otázka číslo 4: Sjednáváte si cestovní pojištění při každé cestě do zahraničí?

Tab. 5 Otázka č. 4

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem
Odpovědi	56	17	3	4	80
Odpovědi v %	70%	21%	4%	5%	100%

70 % dotazovaných osob si sjednává cestovní pojištění při každé cestě do zahraničí, neboť považuje cestovní pojištění za nezbytnost. 21 % dotázaných respondentů si většinou sjednává cestovní pojištění. Dle mého názoru je to proto, že jsou si uvědomují skutečnost, že při cestách do zahraničí je vhodné být krytý pro případ vzniku rizika. 4 % respondentů odpovědělo, že si cestovní pojištění spíše nesjednává, pouze 5 % klientů odpovědělo, že si pojištění nesjednává při každé cestě do zahraničí. Pojišťuje se pouze při dlouhodobějších zahraničních pobytech a cestách do vzdálenějších destinací. Při kratších cestách nepovažují

cestovní pojištění za nezbytné. Pan Pavel říká: „Jezdívám na víkendy k příbuzným do Francie, pojištění si nesjednávám a spoléhám se na to, že budu mít štěstí. Mnohdy se pro nedostatek času ani pojistit nestihnu a sjednání pojištění přes internet mi nevyhovuje. Pokud jedu na delší cestu a do vzdálenějších zemí, tak si pojištění sjednávám vždy.“



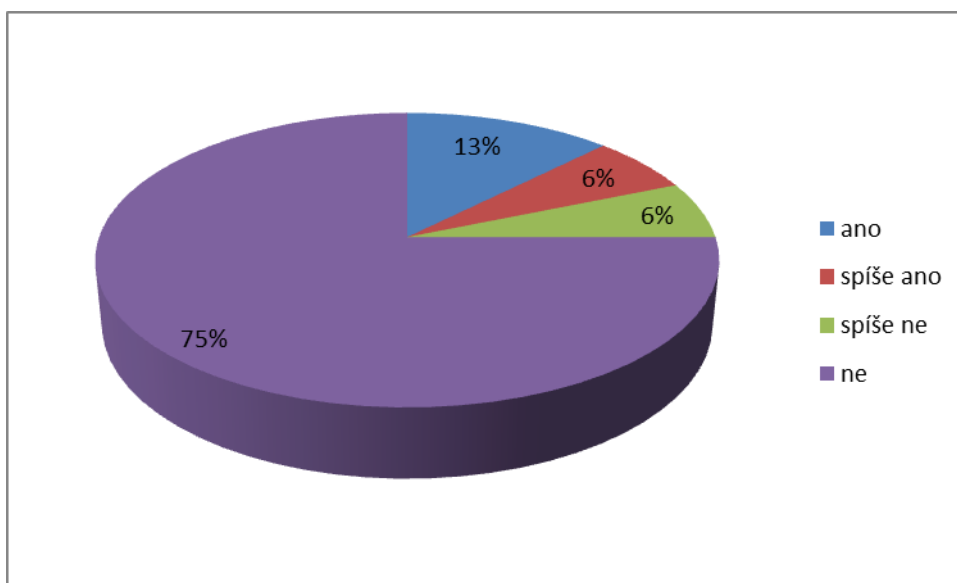
Obr. 4 Obrázek č. 4

Otázka číslo 5: Seznamujete se před cestou s pojistnými podmínkami cestovního pojištění?

Tab. 6 Otázka č. 5

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem
Odpovědi	10	5	5	60	80
Odpovědi v %	13%	6%	6%	75%	100%

Odpovědi na tuto otázku potvrdily moji domněnku, že lidé nevěnují čtení pojistných podmínek patřičnou pozornost. Mnohdy ani neví, na co všechno jsou vlastně pojištěni. Celých 75 % dotazovaných odpovědělo, že se před cestou s pojistnými podmínkami cestovního pojištění dostatečně neseznamuje. 6 % dotazovaných odpovědělo, že spíše se neseznamuje s pojistnými podmínkami a stejný počet dotazovaných odpovědělo, že se spíše seznamuje. Záleží na tom, kam cestují, na jak dlouho, zda sami či s rodinou. Pouze 13 % dotazovaných odpovědělo na tuto otázku kladně, dalším dotazováním jsem zjistila, že z velké části se jedná o respondenty, kteří se na své cestě do zahraničí s nějakým druhem pojistné události osobně setkali.

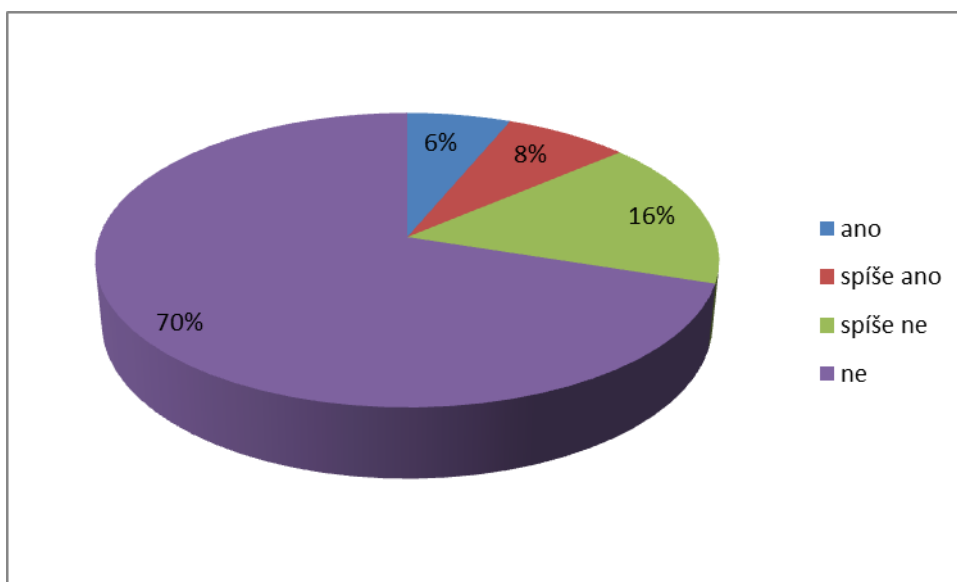


Obr. 5 Otázka č. 5

Otázka číslo 6: Víte, jak postupovat v případě vzniku pojistné události?

Tab. 7 Otázka č. 6

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem
Odpovědi	5	6	13	56	80
Odpovědi v %	6%	8%	16%	70%	100%



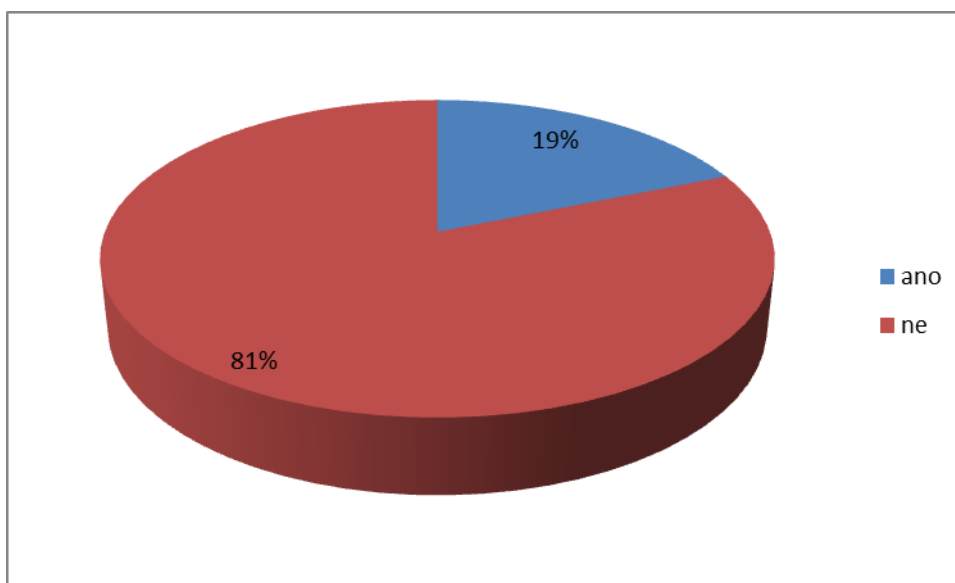
Obr. 6 Otázka č. 6

Odpovědi na tuto otázku korespondují ve velké míře s předcházející otázkou. 70 % respondentů neví, jak by v případě vzniku pojistné události postupovalo a 16 % si není jisto, jak by postupovalo. Dle mého názoru je to částečně i proto, že se v průběhu dovolené či zahraniční cesty dosud s žádnou pojistnou událostí nesetkali, přesto se převážná většina z nich pro případ potřeby pojišťuje. O to, co dělat v případě vzniku pojistné události, by se zajímali až aktuálně při vzniku pojistné události. 8 % dotázaných se domnívá, že by vědělo jak postupovat v případě rizika, ale nejsou si zcela jisti. Pouze 6 % dotázaných si je jisto, že ví, jak v dané situaci postupovat. Bližšími dotazy jsem zjistila, že většina z nich se s pojistnou událostí v podobě onemocnění, úrazu, poškození věci již setkala a musela ji řešit. Většina respondentů věděla o existenci asistenční služby, kterou by v případě potřeby kontaktovala a ta by jim pomohla danou situaci řešit.

Otázka číslo 7: Máte zkušenosti s plněním pojistné události?

Tab. 8 Otázka č. 7

	ano	ne	Celkem
Odpovědi	15	65	80
Odpovědi v %	19%	81%	100%



Obr. 7 Otázka č. 7

Z celkového počtu 80-ti respondentů se celých 81 % nesetkalo s uplatněním pojistného plnění. Cestovní pojištění si sjednávají z preventivních důvodů a považují je za důležité. Pouze 19 % klientů řešilo pojistnou událost a následně uplatňovalo u pojišťovny pojistné plnění. Ve většině případů se jednalo o zdravotní problémy -

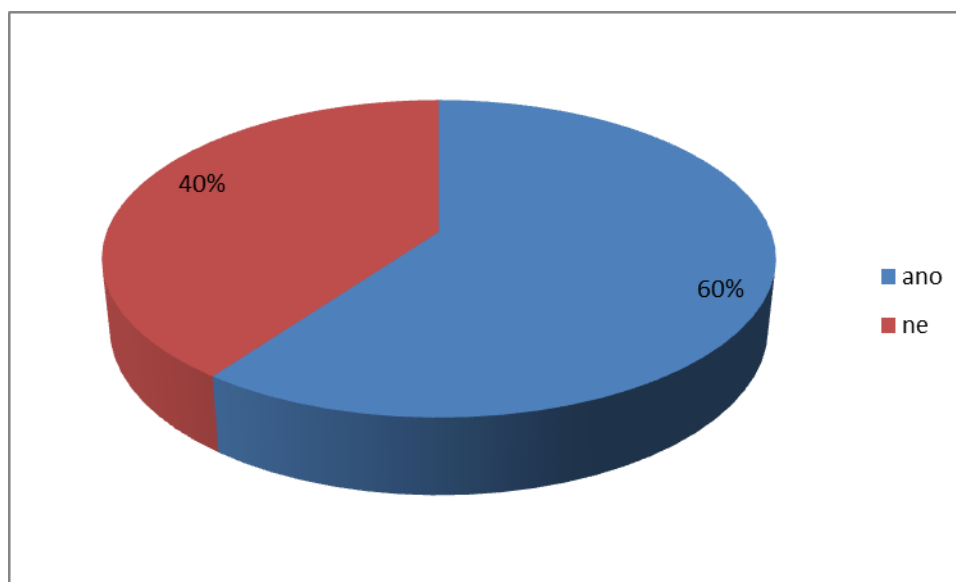
úpaly, úžehy, dermatologické problémy, zažívací obtíže, šlápnutí na ježka, pohmožděniny a zlomeniny končetin.

Pan Milan uvedl zajímavou zkušenost s pojistnou událostí spojenou se zpožděním zavazadel: „Letěl jsem na dovolenou do Venezuely, bohužel moje kufry v důsledku omezení letecké dopravy nad Evropou dorazily do cíle s dvoudenním zpožděním. I když jsem si nechal vystavit potvrzení o zpoždění zavazadel, pojišťovna mi po mém návratu odmítla proplatit účty za nákup nejnnutnějších věcí, jak bylo v pojistné smlouvě uvedeno s tvrzením, že bych musel mít potvrzení ze všech letišť, kde jsem přestupoval. Od té doby si zavazadla nepřipojišťuji a nechávám si finanční rezervu pro případ, že by se celá záležitost opakovala.“ Výše uvedenou situaci jsem konzultovala na pojišťovně a bylo mi sděleno, že v případě zpoždění zavazadel, stačí k uplatnění pojistné události pouze potvrzení z letiště cílové destinace, že zavazadla dorazila se zpožděním. Domnívám se, že v tomto případě byl klient mylně informován.

Otázka číslo 8: Kontaktoval(a) jste při vzniku pojistné události asistenční službu?

Tab. 9 Otázka č. 8

	ano	ne	Celkem
Odpovědi	9	6	15
Odpovědi v %	60%	40%	100%



Obr. 8 Otázka č. 8

Z 15 respondentů, kteří se setkali s pojistnou událostí v zahraničí, 60 % kontaktovalo asistenční službu, pouze 6 respondentů asistenční společnost nekontaktovalo.

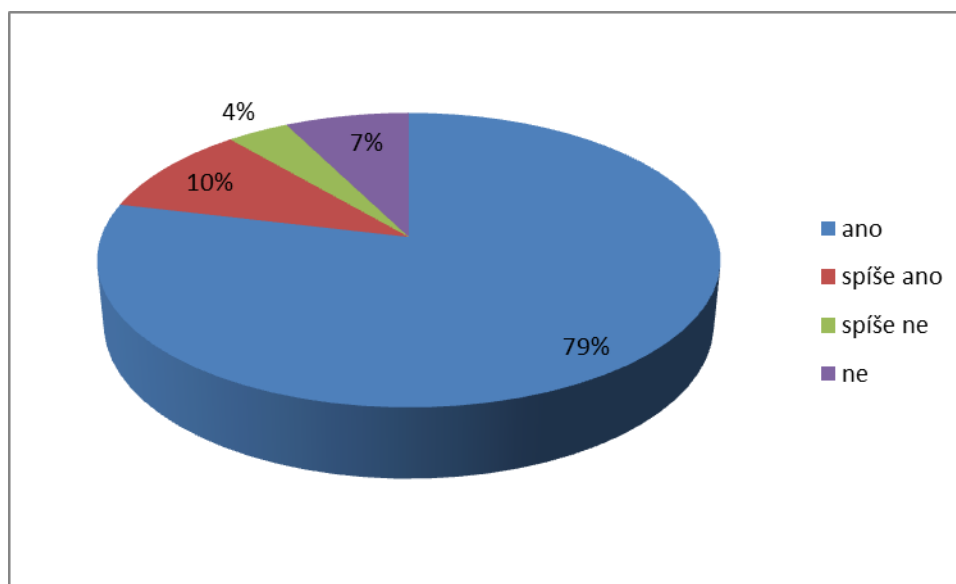
Jednalo se o především o pojistné události ztráty a zpoždění zavazadel nebo o běžná onemocnění.

Klientka Jana uvedla: „Cestovala jsem s manželem a dětmi na dovolenou do Egypta. V průběhu pobytu syn dostal neštovice. Navštívili jsme místního lékaře, který nám dal léky a doporučil nám, jak máme dále postupovat. Nemoc měla mírný průběh, takže dovolené proběhla bez dalších problémů. Asistenční službu jsem tedy nekontaktovala. Před odletem jsem se ptala delegátky, zda nepotřebujeme nějaké potvrzení o zdravotním stavu syna před nástupem do letadla. Delegátka mi pouze sdělila, abych synovi oblékla dlouhé kalhoty a triko s rukávem a kapucí, a tím byla celá záležitost uzavřena. Odbavení do letadla proběhlo v pořádku i let byl pohodový. Až dvacet minut před přistáním si syna všimla letuška. Bylo mi sděleno, že kdyby si všimla syna před odletem, mohli bychom letět pouze po předložení potvrzení lékaře, že není infekční. Naštěstí vše dobře dopadlo.“ Příště by určitě kontaktovala asistenční službu.

Otázka číslo 9: Domníváte se, že zkušenost s pojistnou událostí by Vás ovlivnila natolik, že byste se před cestou seznámil(a) s pojistnými podmínkami?

Tab. 10 Otázka č. 9

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem
Odpovědi	63	8	3	6	80
Odpovědi v %	79%	10%	4%	8%	100%



Obr. 9 Otázka č. 9

V odpovědích na tuto otázku se projevilo, že většina klientů se domnívá, že osobní zkušenost s řešením pojistné události by je ovlivnila natolik, že by při další cestě do zahraničí věnovali pozornost pojistným podmínkám a dopředu

si je nastudovali. 79 % dotázaných odpovědělo na otázku kladně, 10 % se domnívá, že by je tato situace spíše ovlivnila, 4 % se domnívá, že tato skutečnost by je spíše neovlivnila natolik, aby před cestou věnovali větší pozornost pojistným podmínkám. Pouze 8 % respondentů si je jisto, že setkání s pojistnou událostí by je neovlivnilo tak, aby dopředu pojistné podmínky nastudovali. Z výše uvedeného vyplývá, že většinu respondentů pozitivně ovlivní prožitá zkušenost, pouze 6 respondentů se danou situací nenechá ovlivnit a seznamuje se se situací jak a co řešit až v případě, že je to nezbytně nutné.

Otázka číslo 10: Z níže uvedených označte (kroužkem) druhy cestovního pojištění, které znáte nebo se kterými jste se setkal(a).

Tab. 11 Otázka č. 10

Druhy cestovního pojištění	Odpovědi	Odpovědi v %
Pojištění léčebných výloh	80	100%
Úrazové pojištění	80	100%
Pojištění odpovědnosti	80	100%
Pojištění zavazadel	76	95%
Pojištění storna zájezdu	63	79%
Pojištění nevyužití dovolené	37	46%
Pojištění zpoždění zavazadel	45	56%
Pojištění zpoždění letu	18	23%
Pojištění únosu letadla	3	4%
Pojištění nákladů na veterinární péči zvířete v zahraničí	27	34%

Z dotazníku vyplynulo, že největší povědomí mají respondenti o pojištění léčebných výloh, úrazovém pojištění a pojištění odpovědnosti, a to všech 80 dotazovaných, tedy 100 %. 76 respondentů, což je 95 % zná pojištění zavazadel. 62 respondentů, což je 79 %, se setkala s pojištěním storna zájezdu. Průměrně známé je pojištění zpoždění zavazadel, což označilo 56 % respondentů a pojištění nevyužití dovolené, které bylo označeno 46 % respondentů. Za nejméně známý druh pojištění bylo označeno pojištění únosu letadla, které označilo 4 % respondentů, pojištění zpoždění letu bylo označeno 23 % respondentů. Známějším, ale specifickým druhem pojištění je pojištění nákladů na veterinární péči zvířete, které označilo 34 % respondentů.

Dle mého názoru pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti označilo nejvíce respondentů, neboť se jedná o nejčastěji se vyskytující pojistná rizika a respondenti se s nimi běžně setkávají. Pojištění zavazadel, případně pojištění zpoždění zavazadel se řadí k pojistným rizikům, která čas od času vyskytují, ale jsou spjata spíše s leteckou dopravou. Pojištění nákladů na veterinární péči zvířete je specifickým druhem pojištění, které využívá specifický okruh klien-

tů a to majitelé domácích mazlíčků, i proto je označila necelá třetina dotazovaných respondentů.



Obr. 10 Otázka č. 10

Otázka číslo 11: Z níže uvedených označte (kroužkem) druhy pojistných rizik, která jsou dle vašeho mínění pro Vás důležitá.

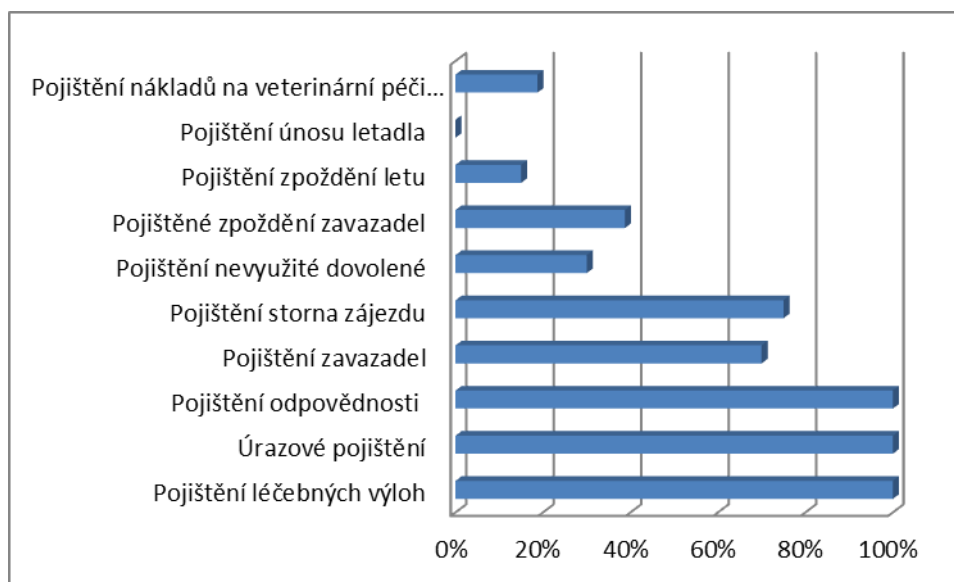
Tab. 12 Otázka č. 11

Druhy cestovního pojištění	Odpovědi	Odpovědi v %
Pojištění léčebných výloh	80	100%
Úrazové pojištění	80	100%
Pojištění odpovědnosti	80	100%
Pojištění zavazadel	56	70%
Pojištění storna zájezdu	60	75%
Pojištění nevyužitých dovolených	24	30%
Pojištěné zpoždění zavazadel	31	39%
Pojištění zpoždění letu	12	15%
Pojištění únosu letadla	0	0%
Pojištění nákladů na veterinární péči zvířete v zahraničí	15	19%

V otázce důležitosti pojistných rizik považuje 100 % respondentů za nejdůležitější pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti. Tato pojistná rizika patří dle mého názoru a potažmo i názoru respondentů k základním a nejdů-

ležitějším typům pojistných rizik i z důvodu, že se nejčastěji vyskytují. Na druhém místě v pořadí důležitosti označili respondenti pojištění storna zájezdu, a to 75 %. Domnívám se, že důvodem je okolnost, že mnoho zájezdů je objednáváno až s ročním předstihem a proto tento typ pojistného rizika je významný. Za další důležité pojistné riziko označilo 70 % respondentů pojištění zavazadel. I když k podobným pojistným rizikům patří pojištění zpoždění zavazadel, označilo je za důležité pouze 39 % respondentů. Může to být i vzhledem k okolnosti, že některé pojišťovny nabízejí tato dvě pojistná rizika v jednom, a tak se může stát, že některým klientům splynou. Každopádně ztráta, případně zpoždění zavazadel je značně nepříjemnou, i když řešitelnou situací.

Jako méně důležitá označili respondenti pojištění nevyužitých dovolených 30 %, pojištění nákladů na veterinární péči 19 %, pojištění zpoždění letu 15 %. Pojištění únosu letadla neoznačil za důležité žádný z respondentů. Dle mého názoru je to proto, že výše pojistného plnění ani z daleka nemůže pojištěnému kompenzovat narušení cestovních plánů a prožité trauma. Většina respondentů si takovýto druh rizika nepřipouští a neuvažuje o něm.



Obr. 11 Otázka č. 11

Otázka číslo 12: Pokud máte zkušenost se vznikem a uplatněním pojistné události, napište s jakou.

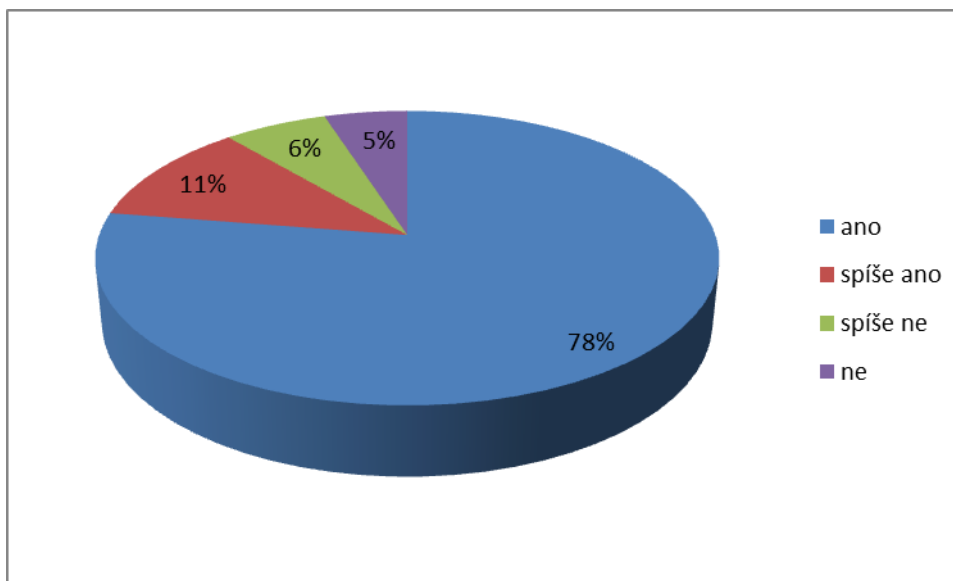
Na základě vyplněných dotazníků jsem zjistila, že většina uplatněných pojistných událostí se týkala zdravotních problémů. V 5 případech se jednalo o úpal či úžeh, ve 2 případech o dermatologické problémy, ve 3 případech šlo o zažívací potíže, v 1 případě o šlápnutí na ježka a ve 2 případech se jednalo o pohmožděniny či zlomeniny končetin. Pouze v jednom případě se jednalo o ztrátu zavazadel a v jednom případě o zpoždění zavazadel.

Otázka číslo 13: Uvítal(a) byste obecný "manuál v kostce", jak řešit a uplatnit pojistnou událost?

Obr. 12 Otázka č. 13

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem
Odpovědi	62	9	5	4	80
Odpovědi v %	78%	11%	6%	5%	100%

Z celkového počtu 80 respondentů odpovědělo ano a spíše ano 89 %. Z výše uvedeného vyplývá, že stručný výtah jak postupovat v případě vzniku pojistné události by uvítala většina respondentů. Potvrdil se můj záměr, že vypracovat stručný a obecný manuál v kostce týkající se řešení a uplatnění pojistné události by byl přínosem a většina klientů cestovní kanceláře by ho pozitivně přijala. Považovala by ho za zkvalitnění nabízených služeb. Pouze 9 klientů, což je 11 % z dotazovaných se vyjádřilo, že by nemělo či spíše nemělo o manuál zájem. Otázkou zůstává, nakolik jsou jim pojistné podmínky známy nebo se nikdy neseznamují s ničím v jakékoliv podobě, případně by se mohlo jednat o klienty, kteří se spoléhají na okolnost, že problematické záležitosti řeší jejich partner či partnerka.



Obr. 13 Otázka č. 13

4.2.3 Interpretace výsledků

Hypotéza č. 1

Více jak 50 % respondentů má zájem o uzavření cestovního pojištění v rámci sjednání smlouvy o zájezdu přímo v cestovní kanceláři.

Výše uvedená hypotéza byla potvrzena. Z uvedeného průzkumu vyplynulo, že 56 % respondentů má zájem o sjednání cestovního pojištění při cestě do zahraničí přes cestovní kancelář. Důvodem je možnost vyřizování všeho na jednom místě,

preferance nabízeného „balíčku“ a jeho výhodné ceny nebo dobrá zkušenost s cestovní kanceláří, ochota a odbornost cestovní referentky.

Pouze 44 % respondentů si sjednává pojištění raději jiným způsobem. K nejčastějším důvodům patří preference jednání přímo s pojišťovnou, využívání moderních technologií jako je internet, telefon či SMS, případně z důvodů nevyhovujících pojistných limitů.

Na základě zjištěných údajů se domnívám, že možnost zprostředkování cestovního pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře je žádanou službou a vyplatí se ji nabízet a poskytovat.

Hypotéza č. 2

Více jak 70 % respondentů nevěnuje patřičnou pozornost pojistným podmínkám a pozornost klientů k pojistným podmínkám se zvyšuje po osobní zkušenosti s uplatněním pojistné události.

I tato hypotéza byla potvrzena, neboť 81% respondentů odpovědělo, že nevěnují čtení pojistných podmínek patřičnou pozornost, a v mnoha případech ani neví, na co jsou pojištěni. Pouze 19 % dotazovaných se s pojistnými podmínkami seznamuje. Z velké části se jedná o respondenty, kteří se na své cestě do zahraničí s nějakým druhem pojistné události osobně setkali. Dále záleží i na tom kam cestují, na jak dlouho a s kým. Většina respondentů si sjednává cestovní pojištění z preventivních důvodů a považuje je za důležité.

Z odpovědí v dotazníku vyplynulo, že 89 % respondentů se domnívá, že osobní zkušenost s řešením pojistné události by je ovlivnila natolik, že by při další cestě do zahraničí věnovali pozornost pojistným podmínkám a dopředu se s nimi seznámili. Pouze 12 % respondentů uvádí, že by je osobní zkušenost s pojistnou událostí neovlivnila natolik, aby dopředu prostudovali podmínky a tuto situaci by řešili až v okamžiku vzniku.

Hypotéza č. 3

Nejméně 80 % respondentů považuje za důležité sjednat si v rámci cestovního pojištění - pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti.

Tato hypotéza byla potvrzena všemi respondenty. Celých 100 % respondentů považuje za důležité sjednat si při vycestování pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti. Z uvedených výsledků vyplývá, že respondenti si jsou vědomi nejen reálné možnosti úrazu, nemoci, majetkové či jiné újmy, ale i velikosti nákladů spojených s finanční úhradou vzniklých rizik. V důsledku toho, dle mého názoru, považují všichni dotázaní respondenti výše uvedená pojistná rizika za nejdůležitější. Mezi další pojištění dle důležitosti se řadí pojištění storna zájezdu a pojištění zavazadel.

Naopak za nejméně známý druh pojištění bylo označeno pojištění únosu letadla a pojištění nákladů na veterinární péči zvířete, které patří ke specifickým druhům pojištění konkrétní klientely.

Hypotéza č. 4

Více jak 60 % respondentů by uvítalo „obecný manuál“ v kostce jak řešit a uplatit pojistnou událost.

Z uvedených výsledků vyplývá, že 89 % respondentů by stručný a obecný manuál v kostce jak postupovat při řešení a uplatnění pojistné události v případě jejího vzniku uvítala. Hypotéza byla tedy potvrzena. Manuál by přispěl ke zkvalitnění služeb nabízených cestovní kanceláří.

11 % respondentů nemá sice o manuál v kostce zájem, ale z větší části se pravděpodobně jedná o klienty, kteří se spoléhají na okolnost, že problematické záležitosti řeší jejich partner či partnerka.

4.3 Vybrané pojistné události a jejich řešení

V následující kapitole se nejdříve zmíním o asistenční službě, která není pojistnou událostí, ale jejíž prostřednictvím lze jednotlivá pojistná rizika řešit. Dále budou rozebírána jednotlivá řešení pojistných událostí. Jedná se o pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel, pojištění storna zájezdu a pojištění nevyužité dovolené.

4.3.1 Asistenční služba

Podpora asistenčních služeb je důležitou součástí cestovního pojištění. Klient konzultuje s operátory asistenční služby postup při řešení pojistné události a je mu zajištěna koordinace řešení. **Kontaktovat asistenční službu a řídit se jejími pokyny je vhodné v každém případě.** Existují, ale takové případy, kdy pojištěný není povinen kontaktovat asistenční službu (zpoždění letu a zavazadel, únos letadla). Asistenční pomoc je poskytnuta partnerem České podnikatelské pojišťovny, kterým je společnost GLOBAL ASSISTANCE. Před oznámením vzniku pojistné události na telefonní číslo +420 1220 nebo +420 266799788, je důležité připravit si tyto informace, které budou následně sděleny operátorovi:

- Jméno, příjmení a rodné číslo pojištěného, který potřebuje pomoc.
- Číslo pojistné smlouvy.
- Adresu a telefonní číslo odkud voláte.
- Případně číslo lékaře, adresu a název zdravotnického zařízení, které poskytlo akutní ošetření.

Vhodné je také stručně popsat situaci (vznik škodné události), která nastala. Po sdělení těchto údajů může volající požádat, aby mu operátor asistenční služby zavolal zpět pro upřesnění informací a poskytnutí instrukcí jak danou situaci dále řešit.

4.3.2 Léčebné výlohy

Pokud se jedná o běžná onemocnění, zdravotní problémy nebo o vážnější pojistnou událost (opakovaná návštěva u lékaře, hospitalizace, převoz pojištěného

nebo jeho tělesných ostatků) je nutné vždy kontaktovat asistenční službu. V případě naléhavého lékařského ošetření je doporučeno nejprve vyhledat lékařskou pomoc. U lékaře je třeba se prokázat pojistnou smlouvou, případně dokladem o pojištění (pojistná karta). V některých případech může být lékařem či zdravotním zařízením vyžadována za ošetření platba v hotovosti. Pokud pojištěný má u sebe požadovaný obnos, může jej uhradit hotově a po předložení originálů lékařské zprávy s diagnózou, způsobu ošetření, lékařského předpisu a dokladu o zaplacené částce na pojišťovně, je potom pojišťovna proplatí ve smyslu uzavřené pojistné smlouvy. Jestliže pojištěný nedisponuje potřebným obnosem za vynaložené lékařské ošetření, poskytne za něj asistenční služba garanci zaplacení platby, případně jinak zprostředkuje platbu.

V případech, kdy byla škoda na zdraví způsobena cizím zaviněním, je nutné předložit také policejní protokol nebo potvrzení o šetření nehody.

Je-li nutná repatriace pojištěného, případně převoz jeho ostatků zpět do České republiky, vyžaduje se předchozí souhlas pojistitele a prohlášení lékaře o nutnosti repatriace.

Co nejdříve po příjezdu do České republiky je nezbytné vyplnit formulář Oznámení škodné události z léčebných výloh, který je k dostání přímo na pojišťovně nebo na jejich webových stránkách a přiložit originály těchto dokladů:

- Potvrzenou lékařskou zprávu s uvedením diagnózy a způsobu léčby. Při zubním ošetření může být vyžadována zubní karta pojištěného a potvrzení o absolvování předepsané preventivní prohlídky od ošetřujícího lékaře.
- Doklady skutečně vynaložených nákladů musí obsahovat jméno, příjmení, datum narození ošetřené osoby, diagnózu nemoci a údaj o jednotlivých úkonech lékaře.
- Potvrzení lékaře o předepsání léků a originál účtenky z lékárny, kde bude uveden název léku, jeho cena a razítko lékárny.
- Policejní protokol nebo potvrzení o šetření nehody v případě, že zranění šetřila policie.
- Prohlášení lékaře o nutnosti repatriace, předchozí souhlas pojistitele a doklad o vynaložených nákladech při dopravních výlohách.
- Doklad o úhradě nákladů v hotovosti, pokud je pojištěný uhradil vlastními peněžitými prostředky a jde-li o nezbytné léčebné výlohy (ambulantní ošetření, předepsané léky, zubní ošetření, přeprava).
- Úmrtní list a lékařské osvědčení o příčině smrti pokud dojde k úmrtí pojištěného. Nárok na pojistné plnění uplatňují pozůstalí.
- Jiné doklady jednoznačně prokazující vznik pojistné události nebo jiné doklady nevyhnutelné pro likvidaci pojistné události, o které pojistitel požádá.

4.3.3 Úrazové pojištění

Neprodleně po úrazu je pojištěný povinen vyhledat lékařskou pomoc a informovat o vzniku úrazu pojistitele nebo asistenční společnost. Po návratu do České republiky pojištěný vyplní formulář Oznámení o škodné události z cestovního pojištění I a společně s ním předloží pojišťovně následující dokumenty:

- Pojistnou smlouvu.
- Zprávu ošetřujícího lékaře v zahraničí, zanechá-li úraz trvalé následky.
- Úmrtní list, v případě úmrtí pojištěného v důsledku úrazu.
- Policejní zprávu, v případě kdy okolnosti vzniku úrazu šetřila policie.
- Kopie výpisu ze zdravotní dokumentace a ostatních dokladů, o které může pojistitel požádat, a které mají souvislost s pojistnou událostí.

4.3.4 Pojištění zavazadel

Došlo-li k odcizení zavazadel, pojištěný nahlásí škodu okamžitě na nejbližší policejní stanici. V případě bylo-li zavazadlo odcizeno z ubytovacího zařízení, vyžádá si pojištěný od ubytovatele potvrzený písemný doklad o vzniku a rozsahu škody. Pokud došlo k poškození, odcizení, zničení či ztrátě zavazadel během letecké přepravy, vyžádá si pojištěný od přepravce potvrzený písemný doklad o vzniku a rozsahu škody. V prostoru letiště najde pojištěný přepážku „Lost baggage/luggage“ (přepážka pro reklamaci zavazadel), kde popíše své zavazadlo, předloží útržek ze zavazadlového lístku a je s ním sepsán protokol PIR (Property Irregularity Report), který později při uplatnění pojistného plnění odevzdá na pojišťovně. Pokud bylo zavazadlo leteckou společností doručeno až po 24 hodinách, může pojištěný požadovat náhradu za nákup základních hygienických potřeb. Je nutné uschovat všechny účtenky za jejich nákup a zajistit si potvrzení dopravce o doručení zavazadla s uvedením termínu dodání – datum a hodina. Pojištění se vztahuje i na fotoaparáty, mobilní telefony, tablety a odcizení věcí z uzamčeného automobilu, kterým pojištěný cestuje (nevztahuje se na odcizené věci z odstaveného vozidla v době od 22:00 – 6:00).

Co nejdříve po návratu do České republiky pojištěný uplatní nárok na pojistné plnění u pojistitele, vyplní Oznámení škodné události z cestovního pojištění I a společně s tímto formulářem mu předloží tyto dokumenty:

- Doklad o pojištění (pojistnou smlouvu, pojistnou kartu).
- Zavazadlový lístek.
- Cestovní lístek a/nebo palubní lístek.
- Doklad o úhradě nákladů za opravu poškozené věci, případně že poškozenou věc není možné uvést do původního stavu.
- Potvrzení dopravce/ubytovatele o ztrátě zavazadel.
- Policejní zprávu, která bude obsahovat jména poškozených osob, přesný popis okolnosti vzniku události a seznam odcizených či poškozených věcí.
- Originály nabývacích dokladů, které pojištěný vynaložil na nákup nezbytných oděvů a toaletních potřeb.

4.3.5 Pojištění odpovědnosti za škodu

Pokud dojde k neúmyslnému zavinění škody jiné osobě na zdraví nebo majetku, je pojištěný vždy povinen kontaktovat asistenční společnost a konzultovat s ní vzniklou situaci. V žádném případě by pojištěný neměl uznávat svoji odpovědnost za škodu a hradit vzniklou škodu dříve, než dostane souhlas od pojistitele případně

asistenční služby. Dojde-li k jakýmkoliv rozporům, jedná-li se o škodu vyššího rozsahu nebo došlo-li ke zranění, je nutné přivolat policii a následně si od ní vyžádat policejní zprávu. Je důležité zdokumentovat okolnosti vzniku škody - fotodokumentace, video dokumentace, zajištění jmen, kontaktních adres a výpovědí svědků. Pokud se po pojištění vyžaduje podpis jakéhokoli dokumentu a pokud pojištěný danému textu nerozumí, neměl by tyto záznamy či protokoly podepisovat. Je-li jeho podpis i nadále vyžadován je doporučeno podepsat jej s výhradou a uvést k podpisu text: „nerozumím uvedenému“.

Po návratu z dovolené do České republiky je potřebné co nejdříve nahlásit pojistnou událost na pojišťovně a společně s Oznámením o škodné události z cestovního pojištění I, odevzdat následující dokumenty:

- Pojistnou smlouvu.
- Smlouvu o zájezdu.
- Doklad o vlastnictví poškozených věcí a prokazující původní hodnotu poškozené věci.
- Doklad vyjadřující rozsah poškození, případně faktury vystavené za opravu.
- Podrobný popis průběhu vzniku škody – fotodokumentace, video dokumentace.
- Výpovědi svědků.
- Policejní zprávu.
- Písemný nárok uplatněný poškozeným vůči pojištěnému na náhradu újmy, případně další doklady dokládající oprávněnost požadavků.

Součástí pojištění odpovědnosti za škodu jsou i náklady spojené se zastupováním pojištěného advokátem. Pokud potřebuje pojištěný pomoc právníka, obrátí se na pracovníky asistenční služby, kteří mu poskytnou potřebné informace. Po návratu do České republiky předloží pojištěný pojišťovně tyto dokumenty:

- Policejní zprávu.
- Svědecké výpovědi.
- Přesný popis poškození s vyčíslením výše škody.
- Účet za honorář advokáta.
- Pojistnou smlouvu.

4.3.6 Pojištění storna zájezdu

Pokud pojištěný před nastoupením na zájezd musí zrušit účast na zájezdu z důvodů akutního onemocnění, úrazu nebo smrti pojištěného/osoby blízké, zdravotních komplikací pojištěného v těhotenství (do 32 týdne včetně), zničení, poškození, ztráty majetku pojištěného živelní událostí velkého rozsahu, zvýšeného nebezpečí v cílové oblasti zahraniční cesty způsobené živelnou událostí velkého rozsahu, vyžádá si v cestovní kanceláři potvrzení o zrušení účasti na zájezdu. V tomto potvrzení bude uvedeno datum stornování a vyčíslení stornovacího poplatku. Následně v pojišťovně předloží pojištěný tyto doklady:

- Vyplněný formulář Oznámení škodné události z cestovního pojištění I.

- Pojistnou smlouvu.
- Smlouvu o zájezdu.
- Doklad o příčině zrušení účasti na zájezdu – lékařskou zprávu s uvedením diagnózy (počátek a ukončení onemocnění, druh onemocnění), úmrtní list (v případě smrti pojištěného/osoby blízké), policejní zprávu.
- Vyúčtování storna cestovní kanceláří s uvedením data stornování a s uvedením výše stornopoplatku.
- Doklad o zaplacení poplatku za zrušení zájezdu.
- Všeobecné podmínky cestovní kanceláře.

4.3.7 Pojištění nevyužité dovolené

Pojištění kryje situace, kdy pojištěný nemohl čerpat dovolenou z důvodů hospitalizace, přerušení dovolené nebo předčasného návratu ze závažného důvodu. Pojistné plnění se vztahuje na každý nevyužitý den dovolené, kterou pojištěný nemohl čerpat, a to počínaje dnem následujícím po přijetí k hospitalizaci, přerušení dovolené nebo předčasného návratu. Po návratu ze zájezdu pojištěný předloží v pojišťovně:

- Vyplněný formulář Oznámení škodné události z cestovního pojištění II.
- Smlouvu o zájezdu.
- Pojistnou smlouvu.
- Lékařskou zprávu a písemné potvrzení o hospitalizaci (počátek onemocnění, druh onemocnění, diagnóza, ukončení onemocnění).
- Písemné potvrzení asistenční služby udělující souhlas k přerušení dovolené.
- Doklad prokazující vznik živelné události.

5 Závěr

V bakalářské práci se zabývám problematikou související s pojištěním v cestovním ruchu při cestách do zahraničí. Na těchto cestách existuje reálná možnost vzniku pojistné události, a proto sjednání cestovního pojištění má pomoci účastníkovi cestovního ruchu při odstranění následků nepředvídatelných a nahodilých událostí. Při zahraničních cestách v rámci EU máme jako její členové nárok na nezbytnou lékařskou péči na účet své zdravotní pojišťovny (Evropský zdravotní průkaz). Ve většině případů však nepokrývá rizika, se kterými se lze na zahraniční dovolené setkat. Sjednání cestovního pojištění je tedy důležitou a nedílnou součástí každé klidné a bezstarostné zahraniční cesty.

V teoretické části bakalářské práce jsem věnovala pozornost historickému vývoji pojišťovnictví a pojištění. Dále jsem se věnovala klasifikaci a třídění pojištění, provedla náhled na právní úpravu smlouvy o zájezdu a pojistné smlouvy dle nového občanského zákoníku. V závěru teoretické části jsem se zabývala problematikou cestovního pojištění.

V praktické části bakalářské práce jsem provedla dotazníkový průzkum o povědomí klientů o cestovním pojištění, a to v rámci své praxe v brněnské cestovní kanceláři. Kvantitativní data získaná dotazníkovým šetřením jsem následně kvalitativně analyzovala a interpretovala za účelem potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz.

Cílem mé bakalářské práce bylo na základě získaných informací, vypracovat pro klienty cestovní kanceláře manuál, jak v případě vzniku jednotlivých pojistných událostí postupovat. Jako podklad mi sloužilo dotazníkové šetření, kterým jsem chtěla potvrdit, případně vyvrátit stanovené hypotézy. Dílčím cílem bylo zjistit, jestli je nabízený balíček pojistných rizik pro klienty cestovní kanceláře dostačující nebo zda by bylo vhodné provést nějakou změnu či transformaci nabízených pojistných rizik.

Všechny stanovené hypotézy se potvrdily. Více jak 50 % klientů má zájem o uzavření cestovního pojištění v rámci sjednání smlouvy o zájezdu přímo v cestovní kanceláři. Zejména z důvodu vyřizování všeho na jednom místě a úspory času. 81 % respondentů nevěnuje patřičnou pozornost pojistným podmínkám a 89 % respondentů se domnívá, že jejich pozornost k pojistným podmínkám by se zvýšila po osobní zkušenosti s uplatněním pojistné události. V otázce sjednání cestovního pojištění považují všichni dotazovaní respondenti za důležité sjednat si pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti. 89 % respondentů by uvítalo „obecný manuál“ jak řešit a uplatnit pojistnou událost. Výše uvedené hypotézy mi potvrdily, že vypracovaný manuál bude výrazným přínosem pro klienty a tím se zvýší prestiž cestovní kanceláře. V otázce spokojenosti s nabízeným cestovním balíčkem pojistných rizik v dané cestovní kanceláři bylo zjištěno, že většina klientů je zcela spokojena se současným stavem, proto nebyla žádná změna navržena.

Na základě výsledku průzkumu jsem vypracovala obecný manuál týkající se postupu a řešení vybraných pojistných událostí při cestách do zahraničí. Tento manuál v kostce bude dále sloužit klientům cestovní kanceláře a nemalou měrou přispěje ke zlepšení kvality služeb, a tím i prestiže cestovní kanceláře.

6 Literatura

6.1 Monografie

DUCHÁČKOVÁ, EVA A JAROSLAV DAŇHEL. *Pojistné trhy: Změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. 1.vyd. Praha: Professional Publishing, 2012, 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.

MARTINOVIČOVÁ, DANA. *Pojištění podnikatelských subjektů*. Ostrava: Key Publishing, 2007, 236 s. ISBN 978-80-87071-08-3.

PETRÁŠ, RENÉ. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013, 224 s. ISBN 978-80-7452-032-7.

NOVOTNÝ, PETR., a kol. *Nový občanský zákoník: Smluvní právo*. 1. vyd. Praha: GRADA Publishing, 2014, 232 s. ISBN 978-80-247-5164-1.

6.2 Závěrečné práce

PFEIFER, TOMÁŠ. *Odpovědnost subjektů veřejného pojišťovnického práva*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta právnická, Katedra správní vědy, správního práva a finančního práva. Vedoucí práce Dana Šramková.

VOSTATKOVÁ, MARTINA. *Cestovní pojištění v České republice* [online]. Pardubice, 2009 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/33560/1/VostatkovaM_Cestovni%20pojisteni_RK_2009.pdf. Diplomová práce. Univerzita Pardubice. Vedoucí práce Rudolf Kampf.

KAREL, ONDŘEJ. *Pojistné právo v novém občanském zákoníku* [online]. Praha, 2013 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://svoc.prf.cuni.cz/sources/6/15/205.pdf>. Studentská vědecká a odborná činnost. Univerzita Karlova v Praze.

6.3 Elektronické zdroje

Historie. Brokerteam.cz [online]. 2014 [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.brokerteam.cz/historie>

Základní údaje. Cap.cz [online]. 2014 [cit. 2014-09-18]. Dostupné z: <http://cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje>.

PRUDÍKOVÁ, DANA. *Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku*. Ttg.cz [online]. 2014 [cit. 2014-09-18]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajezdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>.

Bezpečná letní dovolená. Cap.cz [online]. [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://cap.cz/tiskove-centrum/brozury/bezpecna-letni-dovolena>.

KOTYROVÁ, MARCELA. *Co dělat když zahraniční dovolenou pokazí pojistná událost*. Cap.cz [online]. 2014 [cit. 2014-10-11]. Dostupné z: <http://cap.cz/tiskove->

centrum/tiskove-zpravy-a-informace/tiskove-zpravy/4250-cap-radi-co-delat-kdyz-zahranicni-dovolenou-pokazi-pojistna-udalost.

PETRÁŠ, RENÉ. Nový občanský zákoník a jeho dopady na společnost a cestovní ruch. In: *Aktuální problémy cestovního ruchu: Cestovní ruch a jeho dopady na společnost* [online]. Jihlava: Vysoká škola Jihlava, 2014, s. 204-211 [cit. 2014-11-06]. ISBN 978-80-87035-87-0. Dostupné z: <https://kcr.vspj.cz/konference-aktualni-problemy-cestovniho-ruchu-2014>.

KOUTNÝ, PETR. *Jak se u moře cítit bezpečně*. Denik.cz [online]. 2013 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.denik.cz/ Svet/jak-se-u-more-citit-bezpecne-20130708-e8ad.html>.

AXMANNOVÁ, Hana. *Co je důležité při sjednávání cestovního pojištění na zimní dovolenou a čím je tato dovolená rizikovější než ta typická letní*. Cap.cz [online]. 2011 [cit. 2014-10-11]. Dostupné z: <http://cap.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy-a-informace/ptame-se/1203-ptame-se-19>.

Pojištění na cesty: cestovní pojištění. Ccp.cz [online]. 2014 [cit. 2014-10-29]. Dostupné z: <http://www.cpp.cz/pojisteni-na-cesty~cestovni-pojisteni/>.

KOTYROVÁ, MARCELA. *Špatné pojištění dovolené může být osobní finanční katastrofa: Pohled na úrazové pojištění*. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2013 [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://cap.cz/images/prispevky-v-mediich/2013-5-7-15-12.pdf>.

6.4 Právní normy

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (starý), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě

Zákon č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví

6.5 Články v časopise

KOTYROVÁ, MARCELA. Cestovní pojištění v praxi. *Deník Metro*. 2014, č. 100, s. 13

Přílohy

A Obecný manuál v kostce

ztrátě zavazadel během letecké přepravy, vyžádáte si od přepravce potvrzení písemný doklad.
3. Je-li zavazadlo leteckou společností doručeno až na 24 hodinách, můžete požadovat náhradu za nákup základních hygienických potřeb. Uspořádejte si všechny účtenky za jejich nákup a zajistěte potvrzení dopravce o doručení zavazadla s uvedením termínu dodání – datum a hodina.
4. Pojištění se vztahuje i na fotoaparát, mobilní telefon, tabulety a odcizené věci z uzamčeného automobilu, kterým pojištěný cestuje (nevztahuje se na odcizené věci z odstaveného vozidla v době od 22:00 – 6:00).
Po návratu do ČR odevzdejte Oznamení škodné události z cestovního pojištění I a společně s tím **pojistnou smlouvu, zavazadlový listek, cestovní listek** (palubní listek), **doklad o úhradě nákladů za opravu poškozené věci, policejní zprávu, potvrzení dopravce/ubytovatele** o ztrátě zavazadel, **presny odcižených či poškozených věcí, originály nabývacích dokladů**, které jste vynaložili na nákup nezbytných oděvu a toaletních potřeb.

vlastnictví poškozených věcí a prokazující původní hodnotu poškozené věci, doklad vyjadřující rozsah poškození, podrobný popis průběhu vzniklé škody – fotodokumentace, výpovědi svědků, **policejní zprávu, písemný nárok uplatněný poškozeným** vůči pojištěnému na náhradu újmy.
Pokud potřebujete pomoc právníka, obraťte se na pracovníky asistenční služby. **Po návratu do ČR** předložte účet za honorář advokáta.
E. Pojištění zavazadel
Předmětem pojištění zavazadel jsou osobní věci, které si pojištěný vzal na cestu nebo je prokazatelně zakoupil během pobytu. Pojištění kryje škody, které vznikly na zavazadlech v důsledku **poškození, zničení věci živelní událostí**, kapalinou z technických zařízení, **odcizení, krádeží, vloupáním** nebo **loupeží věci a ztráty věci**. Pojištění se také vztahuje na **cennosti a cenniny**, které byly odciženy loupeží a pachatel použil proti pojištěnému násilí.
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI
1. Odcižení zavazadel okamžitě nahlaste na policii. V případě odcižení zavazadla z ubytovacího zařízení, vyžádejte potvrzení zápis od ubytovatele.
2. Pokud došlo k poškození, odcizení, zničení či

D. Pojištění odpovědnosti
Pojištění kryje škody, které způsobí pojištěný třetí osobě v důsledku ublížení na zdraví, **živote, poškození nebo zničení zapůjčené věci, případně způsobení jiné majetkové škody**. Součástí jsou účelné vynaložené náklady na **právní pomoc** při zastoupení v právním řízení o náhradě škody v zahraničí.
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI
1. Neprodávěte své odpovědnosti za škodu a zneužívejte její odpovědnosti za škodu a vzniklou škodu nehradte dříve, než dostanete souhlas od asistenční služby.
3. Jedná-li se o škodu vyššího rozsahu nebo došlo-li ke zranění, přivolejte policii a vyžádejte si policejní zprávu.
4. Zdokumentujte okolnosti vzniku škody.
5. Nepodpísejte žádný dokument, jehož obsah nebude rozumět. V případě, je-li podpis i tak vyžadován, uveďte k podpisu text: „nerozumím uvedenému“.
Po návratu do ČR vyplňte formulář Oznamení o škodné události z cestovního pojištění I a odevzdejte **pojistnou smlouvu, smlouvu o zájezdu, doklad o**

potvrzení o šetření nehody, **při zubním ošetření doklad o diagnóze a způsob ošetření, u receptů - vyznačení druhu léku, ceny a razítka lékární, recept od lékaře, při dopravních výlohách** prohlášení lékaře o nutnosti repatriace, předchozí souhlas pojištělého a doklad o vynaložených nákladech, v **případě úmrtí** úmrtí list a lékařské osvědčení o příčné smrti.
C. Úrazové pojištění
V rámci úrazového pojištění se pojistitel zavazuje poskytnout pojištěnému plnění v případě **trvalých následků úrazu** pojištěného a **smrti pojištěného způsobené úrazem**.
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI
1. Ihned po úrazu vyhledejte lékařskou pomoc a o vzniku úrazu informujte asistenční společnost.
Po návratu do ČR vyplňte formulář Oznamení o škodné události z cestovního pojištění I a přiložte **pojistnou smlouvu, zprávu ošetrujícího lékaře ze zahraničí, zanechá-li úraz trvalé následky, úmrtí list**, v případě úmrtí pojištěného v důsledku úrazu, **policejní zprávu**, v případě kdy okolnosti vzniku úrazu sěříla policie.

B. Pojištění léčebných výloh v zahraničí
V rámci pojištění jsou hrazeny veškeré vynaložené náklady na:
• **Nutnou a neodkladnou zdravotní péči** (ambulantní ošetření, hospitalizaci, operaci a náklady s ní spojené, předepsané léky a zdravotnické pomůcky, ošetření chiru, vztahuje se i na zdravotní komplikace v těhotenství maximálně do 24 týdnů).
• **Repatriaci pojištěného zpět do ČR**.
• **Převoz tělesných ostatků do ČR**.
• **Ubytování doprovázející osoby**, bude-li pojištěný hospitalizován z vážných důvodů onemocnění nebo úrazu. Případně mohou být hrazeny i náklady za dopravu jedné osoby při převozu pojištěného do České republiky.
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI
1. Asistenční službu kontaktujte vždy.
2. U lékaře se prokaže dokladem o pojištění.
3. Plábu u lékaře provedte hotově, v případě, že u sebe požadovaný obnos nemáte, požádejte asistenční službu o garanci zaplacení platby.
Po příjezdu do ČR vyplňte formulář Oznamení škodné události z léčebných výloh, a přiložte **originály dokladů léčebných výloh v zahraničí,**

informační průvodce cestovním pojištěním
A. Asistenční služba GLOBAL ASSISTANCE
Podpora asistenčních služeb je důležitou součástí cestovního pojištění. **Kontaktovat asistenční službu a řídit se jejími pokyny je vhodné v každém případě**. Před oznámením vzniku pojištěné události na telefonní číslo +420 1220 nebo +420 266799788, je důležité připravit si tyto informace, které následně sdělíte operátorovi:
• **Jméno, příjmení a rodné číslo pojištěného, který potřebuje pomoc.**
• **Číslo pojistné smlouvy.**
• **Adresu a telefonní číslo odkud voláte.**
• **Případně číslo lékaře, adresu a název zdravotnického zařízení, které poskytl akutní ošetření.**
• **Číslo pojistné smlouvy.**
• **Případně číslo lékaře, adresu a název zdravotnického zařízení, které poskytl akutní ošetření.**
Vhodné je také stručně popsat situaci, která nastala. Po sdělení těchto údajů **požádejte**, aby Vám operátor asistenční služby zvolal zpět pro upřesnění informací a poskytnutí instrukcí jak danou situaci dále řešit.

Informační průvodce cestovním pojištěním
Perueme vám příjemné a ničím nerušené prožití vaší dovolené se spousty nezapomenutelných zážitků.
Kontakt na operátora asistenční služby + 420 1220 + 420 266 799 788

Pojištění léčebných výloh	3 000 000 Kč celkový limit
• zdravotní péče	2 000 000 Kč
• repatriace a převoz	2 000 000 Kč
• náklady na dopravu/ubytování osobu	2 000 Kč/1 den; max. 10 000 Kč celkem
• asistenční služba	5 000 Kč
Úrazové pojištění	
• smrt následkem úrazu	100 000 Kč
• trvalé následky úrazem	200 000 Kč
Pojištění odpovědnosti	
• za škodu při ublížení na zdraví nebo při ušmrcení	2 000 000 Kč
• za škodu na majetku	1 000 000 Kč
• za škodu finanční	100 000 Kč
• právní assistance	200 000 Kč
Pojištění zavazadel celkem	10 000 Kč/1 věc; max. 15 000 Kč
Pojištění storna zájezdu	
do výše 80 % stornoplatbové; max. 15 000 Kč	
max. do výše 20 000 Kč; odstupňováno od druhého dne po 1 500 Kč/kazdy den do 15 dne pojištění	
Nevyužitá dovolená	
Přidělenými i cestovní assistance neomezeně, poskytnut půjčky pojištěnému max. 50 000 Kč	
Asistenční služby	

G. Pojištění storna zájezdu
Pojistnou událostí je stornování zájezdu, ke kterým může dojít z důvodu **akutního onemocnění, úrazu nebo smrti** pojištěného či osoby blízké, **zdravotní komplikace v těhotenství** (do 32 týdne těhotenství včetně), **živelné události** velkého rozsahu, **zvýšeného nebezpečí v celkové oblasti** zahraniční cesty způsobené živelní událostí velkého rozsahu.
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI
1. Co nejříve stornujte cestu nebo službu u poskytovatele a nahlaste tuto skutečnost pojišťovně.
2. V CK si vyžádejte potvrzení o zrušení účasti na zájezdu s uvedením data stornování a vyčíslením stornovavého poplatku.
3. V pojišťovně předložte formulář Oznamení škodné události z cestovního pojištění I, **pojistnou smlouvu, smlouvu o zájezdu, doklad o příčné zrušení účasti na zájezdu** – lékařskou zprávu, **vyučování diagnózy, úmrtí list, policejní zprávu, vyučování storna CK** s uvedením data stornování a s uvedením výše stornoplatku, **doklad o zaplacení poplatku** za zrušení zájezdu, **veškeré podmínky CK**.

F. Pojištění nevyužitě dovolené
Pojistnou událostí je **hospitalizace, přerušeni dovolené** v důsledku onemocnění nebo úrazu a **předčasný návrat** ze závažných důvodů, ke kterým došlo **více než 24 hodin** před plánovaným návratem.
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI
1. Vždy je potřeba souhlas asistenční služby. **Po návratu** ze zájezdu předložte vyplněný formulář Oznamení škodné události z cestovního pojištění II, **smlouvu o zájezdu, pojistnou smlouvu, lékařskou zprávu** a písemné potvrzení o hospitalizaci, **písemné potvrzení** asistenční služby udělující souhlas k přerušeni dovolené a jiné doklady prokazující vznik živelné události, trestnou dílnost, úmrtí osoby blízké).