

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FISCHER, a.s. majitele obchodní značky a ochranné známky NEV-DAMA

se sídlem Praha 4 - Chodov, Babákova 2390/2, 148 00, IČ 26141647, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304 (dále jen CKF)

## I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zájezdech (dále jen SOZ) uzavíraných se zákazníky CKF, na základě kterých se zákazníci zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CKF. Uzavřením SOZ zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami.
2. CKF se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). CKF organizuje standardní zájezdy, uvedené v online katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempch včetně dalších jiných služeb cestovního ruchu.

## II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi CKF jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou ve SOZ uvedeny a CKF akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené ve SOZ.

## III. Uzavření smlouvy o zájezdu

1. Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením SOZ, obeznámí CKF zákazníka s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.
2. SOZ obsahuje veškeré hlavní náležitosti SOZ uvedené v § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník - dále jen NOZ) a další náležitosti SOZ dle § 2528 NOZ. Zákazník svým podpisem SOZ osvědčuje že:
  - a) mu byly spolu s návrhem SOZ zasílány Všeobecné podmínky a Důležité informace, které tvoří nedílnou součást SOZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni účastníci souhlasí;
  - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
  - c) mu byl předán doklad o pojištění CKF proti úpadku;
  - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
  - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích států určení;
  - f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele;
  - g) je oprávněn SOZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

Pokud zákazník uzavírá SOZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu. Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v SOZ.

3. Smlouva o zájezdu nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pokud je smlouva o zájezdu uzavřena ústně či on-line, vydá CKF zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě (dále jen POZ). V případě vystavení POZ nabývá smlouva o zájezdu platnosti dnem vydání POZ a účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pro případ, že zákazník nezaplátí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku.
4. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOZ odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOZ.

5. Z online katalogu zájezdů CKF, webových nabídek nebo z ostatních nabídek zpracovaných CKF, které má zákazník k dispozici, vyplývají, jsou-li součástí nabídky zájezdu, některé z těchto služeb:

- a) specifikace místa určení cesty nebo pobytu, trasy a délky pobytu včetně termínů
- b) počet nocí, specifikace ubytování, jeho umístění, hlavní znaky a případná turistická kategorie, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu zařazeno
- c) specifikace dopravy, tj. ujednané dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a dopravní spojení
- d) specifikace ujednaného stravování

Pokud tyto údaje uvedeny v online katalogu, webových nabídkách či ostatních nabídkách CKF nejsou, budou uvedeny přímo v SOZ mezi zákazníkem a CKF. Údaje o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích ubytování jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu.

6. CKF zasílá informace dle § 2529 NOZ (dále jen „Odjezdové pokyny“) 7 dní před zahájením zájezdu, a to emailem nebo poštou. V případě, že zákazník neobdrží Odjezdové pokyny do 3 dnů před čerpáním první služby, prosíme o kontaktování CKF. Tyto Odjezdové pokyny obsahují veškeré zákonné informace, zejména informace dle § 2528 NOZ písm. j) a l).

## IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s online katalogem zájezdů vydávaným CKF, webovou nabídkou či ostatními nabídkami CKF. Celková cena zájezdu uvedená ve SOZ je konečná. Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKF známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SOZ, uvede CKF druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny online katalogem CKF, webovou nabídkou či ostatními nabídkami vydanými CKF, případně blíže specifikovány ve SOZ. V případě zakoupení fakultativní služby „test COVID-19“ není tato služba součástí celkové ceny zájezdu, z ceny této služby není poskytována sleva stálého klienta / sleva za včasné objednání a služba není krytá pojištěním storna zájezdu. Službu „test Covid-19“ může klient zdarma zrušit do 21:00 večer den před příjezdem / odjezdem. V den odjezdu / příjezdu ani zpětně službu zrušit nelze a podléhá 100% stornu.
3. V případě zakoupení zájezdu v době od 25.11.2021 (platí pouze pro zájezdy s datem zahájení pobytu od 25.11.2021 do 30.04.2022 včetně) je cena zájezdu splatná ve 2 splátkách (pokud nebude v SOZ sjednáno jinak), z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů po uzavření SOZ a druhá splátka, tvořící doplatek celkové ceny zájezdu, je splatná nejpozději 6 týdnů před datem zahájení zájezdu. V případě zakoupení zájezdu v době od 25.11.2021 do 31.01.2022 včetně (platí pouze pro zájezdy s datem zahájení pobytu mezi 01.05.2022 a 31.10.2022 včetně) je cena zájezdu splatná ve třech splátkách (pokud nebude v SOZ sjednáno jinak). První zálohová splátka ve výši 990 Kč za každou jednotlivou SOZ je splatná do 3 dnů ode dne uzavření SOZ. Druhá zálohová splátka, odpovídající doplatku do výše 30 % z celkové ceny zájezdu, je splatná do 31.03.2022. Poslední zálohová splátka, tvořící doplatek celkové ceny zájezdu, je splatná nejpozději 6 týdnů před datem zahájení zájezdu. V případě zakoupení zájezdu v době od 01.02.2022 je cena zájezdu splatná ve 2 splátkách (pokud nebude v SOZ sjednáno jinak), z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů po uzavření SOZ a druhá splátka tvořící doplatek celkové ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před datem zahájení zájezdu.

4. Pokud dojde k uzavření SOZ v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření SOZ. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet CKF.
5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu CKF. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CKF, případně bezhotovostním převodem na účet CKF, Komerční banka, č. ú. 27-2305300257/0100, případně bezhotovostním převodem na účet CKF, Česká spořitelna, č. ú. 2552722/0800), nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce CKF, jehož prostřednictvím uzavřel SOZ. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CKF.
6. CKF je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že takováto změna je nepodstatnou změnou SOZ. Tato změna bude uvedena v SOZ, případně oznámena zákazníkovi v textové podobě.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CKF oprávněna od SOZ odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. VII. Před odstoupením od SOZ může CKF poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CKF nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník zaplatit CKF 100 % celkové ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

## V. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn:
  - a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd;
  - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SOZ. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své SOZ objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce CKF v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodně náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve SOZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhané náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SOZ, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může

navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SOZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CKF povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SOZ, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou nebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CKF či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejich obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CKF škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CKF hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CKF škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zploplněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Blíže informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení zájezdu on-line je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů on-line. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu on-line jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>;

c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

2. Po uzavření SOZ lze na žádost zákazníka provést změnu osoby zákazníka, je-li to objektivně možné (zejména z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CKF, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Změna v osobě zákazníka je vůči CKF účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SOZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník

společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě se zákazník zavazuje zaplatit manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.

3. Zákazník má právo požádat CKF o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (typ skipasu, změna plážových služeb apod.) za jiné služby. V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.
4. Zákazník je povinen:
  - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
  - b) nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo odjezdu ve stanoveném čase,
  - c) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
  - d) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník,
  - e) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CKF odpovědností za zájezd,
  - f) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CKF odpovědností za zájezd, nebo pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo CKF,
  - g) dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,
  - h) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy,
  - i) zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnil všichni účastníci uvedení na SOZ.
5. Zákazník, který bez zavinění CKF nevyčerpá všechny smluvně služby, nemá právo na jejich náhradu.
6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

## VI. Práva a povinnosti CKF

1. CKF si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKF povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SOZ.
2. Nutí-li vnější okolnosti CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CKF splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SOZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CKF zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
  - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu;
  - b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SOZ;
  - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SOZ, a
  - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.Neodstoupí-li zákazník od SOZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu (celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž

může pořadatel odstoupit od SOZ, výše odpustného) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze SOZ dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

3. Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, je CKF oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. O tom je povinná zákazníka informovat nejpozději ve lhůtě:
  - a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
  - b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
  - c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. V takovémto případě CKF neprodleně vrátí zákazníkovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.
4. CKF je povinná zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.
5. CKF se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CKF nebo další osoby pověřené CKF odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uznat v případech, kdy výtýkané nedostatky nejsou zaviněny CKF či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:
  - a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka, a/nebo
  - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo
  - c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod., vylučují povinnost CKF plnit jakékoli nároky zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.
6. Změny letových a jízdních řádů jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

## VII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. CKF je oprávněna odstoupit od SOZ jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
2. CKF je oprávněna odstoupit od SOZ zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. Za porušení povinnosti zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené SOZ považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. V případě, že zákazník před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a CKF z tohoto důvodu odstoupí od SOZ, zavazuje se zákazník zaplatit odpustné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení CKF od SOZ z důvodu porušení povinnosti zákazníka po zahájení zájezdu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) místní delegát CKF nebo další osoba pověřená CKF odpovědností za zájezd. Doručením odstoupení zákazníkovi zaniká povinnost CKF poskytovat zákazníkovi jakékoli služby dle SOZ. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a zákazník je povinen uhradit CKF náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět na místo odjezdu a případnou vzniklou škodu.

3. CKF je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky SOZ (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemožná CKF zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zruší zájezd, jenž je předmětem SOZ, je CKF dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v online katalogu nebo v jiné formě nabídky. Jestliže CKF zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CKF na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SOZ, může-li CKF takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové SOZ do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKF povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové SOZ, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKF povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od SOZ s uvedením důvodů zašle CKF na adresu zákazníka; účinky odstoupení od SOZ nastávají dnem doručení oznámení.

4. Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými předpisy oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CKF. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela SOZ. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CKF újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CKF a přiměřeného ušlého zájmu. Jako náhradu újmy způsobené tímto jedním zákazníkem proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CKF zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ společnosti CKF. Na žádost zákazníka CKF výši odstupného odůvodní.

5. Stornopoplatky podle odstavce 4 činí:

a) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.11.2021 a 30.04.2022 včetně:

15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu  
35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu  
50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu  
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu  
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu

b) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.11.2021 a 30.04.2022 při uzavření smlouvy o zájezdu do 30.09.2021 pro zákazníka, který je registrovaný na webovém portálu MOJE NEV-DAMA (ke dni účinnosti podmínek dostupný na adrese <https://www.nev-dama.cz/moje-nev-dama>) a přihlášený k odběru nabídek do mailu; registrace a přihlášení k odběru nabídek do mailu musí být platné minimálně v době od zakoupení zájezdu do posledního dne zájezdu:

15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde do 60 dní před prvním dnem zájezdu  
35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 43. dnem před prvním dnem zájezdu  
0 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 42. a 35. dnem před prvním dnem zájezdu

50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 34. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu  
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu  
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu

c) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.05.2022 a 31.10.2022 při uzavření smlouvy o zájezdu do 31.01.2022:

15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde do 45. a 33. dnem před prvním dnem zájezdu  
50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 32. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu  
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu  
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu

d) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.05.2022 a 31.10.2022 při uzavření smlouvy o zájezdu od 01.02.2022:

15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu  
35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu  
50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu  
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu  
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu

6. V případě částečného stornování z ubytovací jednotky je zákazník povinen uhradit skutečné náklady spojené s takovýmto částečným stornováním. Upozorňujeme zákazníky, že v tomto případě se skutečné náklady mohou lišit od stornopoplatků uvedených v bodě 5 tohoto článku.

7. Stornopoplatky za autobusovou dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

8. Stornopoplatky za leteckou a trajektovou dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka, bez ohledu na důvod a dobu odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

9. V případě odstoupení od SOZ (jak ze strany zákazníka, tak i ze strany CKF) bude zákazníkovi účtována cena sjednaného cestovního pojištění.

10. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí. CKF je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SOZ, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o dostupné.

11. V případě odstoupení zákazníka od SOZ, u které byla provedena změna termínu zájezdu, platí vyšší ze dvou sazeb stornopoplatků (kalkulovaných dle původního a nového termínu zájezdu), jsou-li rozdílné.

12. V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd a písemně neodstoupí od SOZ před zahájením zájezdu, není CKF povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu zájezdu. V tomto případě není CKF povinna vystavit zákazníkovi potvrzení o nečerpání služeb.

13. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CKF dostupné v těchto případech:

a) vnější okolnosti nutí CKF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

b) CKF nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;

d) CKF odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

e) CKF odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránila nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CKF vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

## VIII. Pojištění

1. V cenách všech zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s. Zákazník může uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od SOZ. CKF zákazníkovi zájezdu informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění zákazníkovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší zákazník, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem. CKF nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pojistníkem je osoba, která uzavírá SOZ, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, stornopoplatcích, vylučkách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že úhradou ceny zájezdu a pojistného je uhrazeno též pojistné na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud zákazníkem sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Zákazník uzavřením SOZ rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány Předmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky.

2. Pro případ úpadku CKF vystavila banka Raiffeisenbank a. s., IČO: 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s úpadkem CKF. Potvrzení o platné bankovní záruce je aktuálně dostupné na internetu ([www.nev-dama.cz](http://www.nev-dama.cz)), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovacích CKF a u autorizovaných prodejců CKF. Doklad o bankovní záruce bude zákazníkovi vydán spolu se SOZ nebo POZ.

## IX. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v online katalogu a ostatních nabídkách vydaných CKF o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CKF je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit.

2. CKF si vyhrazuje právo na chyby v psaní online katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání. CKF nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

3. Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

4. Jakákoliv nabídka zájezdu z online katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKF není nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. NOZ.

5. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 25.11.2021.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD OBCHODNÍ ZNAČKY NEV-DAMA

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává Cestovní kancelář FISCHER, a. s., (dále jen „CKF“) tento reklamační řád.

### ČLÁNEK I.

CKF odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CKF je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

### ČLÁNEK II.

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

### ČLÁNEK III.

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CKF má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
2. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce CKF v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. V případě, že v destinaci není přítomen delegát, zákazník je povinen reklamaci neprodleně uplatnit na dispečinkovém telefonním čísle, které mu bylo sděleno v odjezdových pokynech. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CKF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CKF vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CKF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená.
5. V této situaci je CKF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CKF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

#### **ČLÁNEK IV.**

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamační služba vyřešena ke spokojenosti zákazníka.
2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu zákaznického servisu CKF, tj.: [zakaznický.servis@fischer.cz](mailto:zakaznický.servis@fischer.cz) nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář FISCHER, a. s., Zákaznický servis, Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách CKF, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.
3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamací domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve CKF, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.
4. Pracovník CKF, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace CKF, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

## **ČLÁNEK V.**

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKF a jejích obchodních partnerů. CKF odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CKF však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

## **ČLÁNEK VI.**

1. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během letecké přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.
2. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během autobusové přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit řidiči autobusu a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla.

## **ČLÁNEK VII.**

Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

## **ČLÁNEK VIII.**

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2 NOZ, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

## **ČLÁNEK IX.**

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 10. 7. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

# Předsmluvní informace

## Cestovní pojištění k tuzemskému zájezdu



### Pojistitel

Název: ERV Evropská pojišťovna, a. s.  
Sídlo: Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,  
Česká republika,  
IČ: 492 40 196  
Zápis: Obchodní rejstřík Městského soudu  
v Praze, oddíl B, vložka 1969  
Web: [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)  
Tel.: (+420) 221 860 860  
E-mail: [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz)

### Předmět podnikání

Pojišťovací činnost podle zák. č. 277/2009 Sb.,  
o pojištnictví

### Informace o finanční situaci

[www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny](http://www.ERVpojistovna.cz/cs/informace-o-cinnosti-pojistovny)

### Orgán dohledu

Česká národní banka,  
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1,  
Tel.: 224 411 111, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

### Orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Kancelář ombudsmana  
České asociace pojišťoven z.ú.,  
Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1,  
Tel.: 602 273 096, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)  
Česká obchodní inspekce,  
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,  
Tel.: 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

### Informace o pojištění

Práva a povinnosti účastníků pojistné smlouvy stanoví občanský zákoník a pojistné podmínky. Pojistná ochrana se vztahuje na nahodilé události související s cestováním (nikdy však na obavy z cestování) a výskytem onemocnění COVID-19, které jsou blíže určeny v pojistných podmínkách a nastaly cestujícím osobám v době trvání pojištění a to jak před nastoupením na cestu, tak i v jejím průběhu.

Toto cestovní pojištění poskytuje pojistnou ochranu při jednotlivé cestě (zájezdu) v rámci České republiky. Obsahuje pojištění osobních věcí, úrazu, odpovědnosti, zrušení cesty (stornopoplatků) a zimních sportů. V závislosti na zvolené variantě může obsahovat i pojištění zrušení cesty z důvodu onemocnění COVID-19, případně osobní preventivní karanténu.

Pro určení rozsahu pojistné ochrany v rámci rodiny je stanoven zvláštní termín rodinný příslušník, jehož definici najdete ve výkladu pojmů.

Sjednáváte-li pojištění pro jinou osobu než rodinného příslušníka, vyžádejte si její souhlas a seznamte ji s pojistnými podmínkami.

### Výluky z pojištění

Pojištění se vztahuje pouze na nahodilé události. Vyloučeny z pojištění jsou události, k nimž došlo zejména úmyslným jednáním pojistníka, pojištěného či jiných osob z jejich podnětu, v důsledku chronického onemocnění, plošným zásahem státní moci nebo veřejné správy či plošně nařízenou karanténou, a také události výslovně uvedené v pojistných podmínkách jako výluky.

Výluky z pojištění jsou v pojistných podmínkách barevně odlišeny a je nutné, abyste se s nimi seznámili ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

### Pojistné

Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž se pojištění sjednává (jednorázové pojistné), a to na základě reálných pojistně-matematických předpokladů jednotlivých rizik, podle zeměpisné oblasti a účelu cesty. Jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce). Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění. Pojistné se hradí spolu s úhradou zálohy či celé ceny zájezdu.

Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem zaplacení pojistného.

### Doba trvání pojištění

Pojistná smlouva se uzavírá před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat. Pojištění trvá po dobu trvání cesty, začíná okamžikem prokazatelného nástupu na cestu a končí prokazatelným ukončením cesty.

Pojištění zrušení cesty (stornopoplatků) vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.

### Zánik pojištění

Pojištění zaniká uplynutím doby nebo dohodou. Pojistník nebo pojistitel mohou odstoupit od pojistné smlouvy pro porušení povinnosti uvést pravdivá sdělení. Od pojištění sjednaného na dálku na více než 1 měsíc může pojistník odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy.

Pojistník nebo pojistitel mohou pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo s měsíční výpovědní dobou do 3 měsíců ode dne oznámení

vzniku pojistné události. Pojistník může pojištění vypovědět s 8denní výpovědní dobou do 2 měsíců ode dne, kdy se dozvěděl, že pojistitel při určení výše pojistného nebo pro výpočet pojistného plnění porušil zásady rovného zacházení.

### Jak se připojištění váže na jiné produkty

Pojištění nabízíme jako doplněk k jinému produktu či službě. Produkt či službu si ale vždy můžete koupit i bez pojištění.

### Stížnosti

Stížnosti lze zasílat na adresu pojistitele nebo na e-mail klientského centra. Podrobnější postup při podávání stížností lze nalézt na webových stránkách pojistitele. Se stížností je možné obrátit se rovněž na Českou národní banku nebo na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. či Českou obchodní inspekci, kteří jsou věcně příslušnými subjekty pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

### Právo, soudy, jazyk

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky a spory rozhodují příslušné soudy České republiky. Veškerá komunikace s pojistitelem probíhá v českém jazyce. Pojistitel při své činnosti dodržuje Kodex etiky České asociace pojišťoven, etický kodex finančního trhu ([www.cap.cz](http://www.cap.cz)) a interní pravidla skupiny ERGO.

### Zdanění

Pojistné nepodléhá dani z přidané hodnoty a pojistné plnění nepodléhá dani z příjmu.

### Další informace

Další informace o Vašem pojištění, případně o našich dalších produktech, jsou k dispozici v klientském centru nebo na webových stránkách pojistitele.



# Pojistné podmínky

## Cestovní pojištění k tuzemskému zájezdu



### POJISTNÉ PODMÍNKY K CESTOVNÍMU POJIŠTĚNÍ K TUZEMSKÉMU ZÁJEZDU (PP-CK-DT3-2105)

#### VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY

##### 1. ÚVOD

- 1.1. „My“ (ve všech odvozených tvarech) nebo „pojistitel“ představuje ERV Evropskou pojišťovnu, a. s., se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČ 49240196, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969. Dohled v pojišťovnictví vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel.: +420 602 273 096, www.ombudsman.cz či Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika, www.coi.cz.
- 1.2. „Vy“ (ve všech odvozených tvarech), „pojištěný“ či „oprávněná osoba“ představuje osobu, které v důsledku pojistné události vzniká právo na pojistné plnění.

##### 2. POJISTNÁ SMLOUVA, POJISTNÁ UDÁLOST

- 2.1. Pro cestovní pojištění platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, všeobecné a zvláštní pojistné podmínky, případně další ujednání pojistné smlouvy.
- 2.2. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.
- 2.3. Pojistkou je část smlouvy o zájezdu či jiného dokladu cestovní kanceláře obsahující údaje o pojistníkovi (osoba uzavírající smlouvu o zájezdu), pojištěných (ostatní osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu), době trvání a rozsahu pojištění a výši pojistného.
- 2.4. Pojistník je povinen informovat pojistitele o jakékoli změně v osobních údajích či údajích pojištěných osob včetně změny adresy pro doručování písemností.
- 2.5. Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 2.6. Případné spory vyplývající z cestovního pojištění budou řešeny příslušnými soudy v České republice podle českého práva. Stížnosti je možné podat písemně k rukám statutárního orgánu pojistitele, příp. se obrátit na Českou národní banku nebo na Českou obchodní inspekci, která je věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Pojistnou událostí je nahodilá událost související s cestováním blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.
- 2.8. Pojistná smlouva a právní jednání týkající se pojištění musí mít písemnou formu. Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronicky nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení obsahu a určení jednatelů osob.

##### 3. POJISTNÉ

- 3.1. Pojistné se stanoví podle zeměpisné oblasti, pro kterou se pojištění sjednává, a účelu cesty. Jeho výše a splatnost je stanovena v pojistné smlouvě.
- 3.2. Pojistné se stanoví na celou dobu, na niž bylo pojištění sjednáno (jednorázové pojistné).
- 3.3. Jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé bez ohledu na důvod či způsob ukončení pojištění.

##### 4. ÚZEMNÍ ROZSAH POJIŠTĚNÍ, POJIŠTĚNÉ OSOBY

- 4.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo v zeměpisné oblasti, pro niž bylo pojištění sjednáno (Česká republika).
- 4.2. Pojištěny jsou osoby jmenovitě uvedené v pojistné smlouvě (resp. pojistce). Pojistit lze občany České republiky i cizí státní příslušníky.

##### 5. POČÁTEK, ZMĚNY A DOBA TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- 5.1. Pojištění lze sjednat pouze před nastoupením cesty, na niž se má vztahovat.
- 5.2. Pojištění počíná nejdříve den následující po dni uzavření pojistné smlouvy.
- 5.3. Pojištění jednotlivé cesty vzniká u pojištění tuzemských cest okamžikem prokazatelného nástupu na cestu, nejdříve však dnem uvedeným v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako počátek pojištění, a zaniká okamžikem prokazatelného ukončení cesty, nejpozději dnem uvedeným v pojistné smlouvě (resp. pojistce) jako konec pojištění.
- 5.4. Pojištění zrušení cesty vzniká okamžikem zaplacení pojistného a trvá do okamžiku nástupu cesty.
- 5.5. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem pojištění zaniká
- 5.5.1. uplynutím pojistné doby
- 5.5.2. dohodou smluvních stran
- 5.5.3. výpovědí pojistitele nebo pojistníka doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy; výpovědní doba je osmidenní a jejím uplynutím pojištění zaniká
- 5.5.4. odstoupením od pojistné smlouvy dle zákona
- 5.5.5. Byla-li pojistná smlouva uzavřena formou obchodu na dálku, má pojistník právo bez uvedení důvodu odstoupit od pojistné smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření nebo ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky; odstoupit nelze od smlouvy, bylo-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden měsíc

##### 6. POJIŠTĚNÍ SPORTOVNÍ ČINNOSTI

- 6.1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, k nimž došlo při provozování běžných rekreačních a plážových sportů, jako jsou např. plážový volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu, běžná cykloturistika, golf, plavání, rybolov, jachting, surfing, windsurfing, vodní atrakce a další sporty srovnatelné rizikovosti.
- 6.2. Byl-li sjednán produkt, který obsahuje pojištění zimních sportů, vztahuje se pojištění na pojistné události, k nimž došlo při lyžování či snowboardingu na upravených místech určených k provozování těchto sportů.
- 6.3. O rizikovosti sportu pro účely pojištění rozhoduje pojistitel.
- 6.4. Pojištěný je při provozování sportovní činnosti povinen dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek a výbavy. V případě porušení této povinnosti nebo provozování sportovní činnosti bez patřičného oprávnění, je-li pro takovou činnost vyžadováno, může pojistitel pojistné plnění přiměřeně snížit.

##### 7. ROZSAH A SPLATNOST POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1. Pojistné plnění poskytneme ve sjednaném rozsahu a uvedeném v pojistce (označení produktu).
- 7.2. Limity pojistného plnění uvedené v přehledu pojistného plnění, který je nedílnou součástí těchto pojistných podmínek (dále jen „přehled“), představují nejvyšší možné částky, které poskytneme za jednu nebo všechny pojistné události, jež nastanou v době trvá-

- ní pojištění, není-li ve zvláštních pojistných podmínkách stanoveno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění a spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě. U pojištění zrušení cesty (D) se stanoví limit pojistného plnění podle ceny zájezdu. Nejvyšší hranici plnění všem rodinným příslušníkům je dvojnásobek limitu, na který bylo pojištění sjednáno.
- 7.4. Nejsme povinni plnit, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- 7.5. Uzavřete-li s námi několik pojistných smluv na stejná pojistná nebezpečí, poskytneme pojistné plnění pouze z titulu jedné z nich.
- 7.6. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů poté, co jsme skončili šetření nutně ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit. Šetření je skončeno, jakmile sdělíme jeho výsledky oprávněné osobě.
- 7.7. Zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel maximálně do výše 1000 Kč. Výše limitu zachraňovacích nákladů na záchranu života nebo zdraví osob činí 30 % limitu pojistného plnění sjednaného pro případ úmrtí následkem úrazu.

##### 8. POVINNOSTI PŘI ŠKODNÍ UDÁLOSTI

- 8.1. Kromě povinností uložených zvláštními, příp. doplňkovými pojistnými podmínkami a právními předpisy jste povinni zejména
- 8.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či k zamezení rozšíření jakékoli škodní události bez zbytečného odkladu nám písemně oznámit, že nastala škodní událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu
- 8.1.3. spolu s oznámením škodní události nám zaslat řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v tomto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádáme
- 8.1.4. oznámit nám, je-li totéž pojistné nebezpečí pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a sjednaný limit pojistného plnění zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí
- 8.1.6. při škodní události související se zdravotním stavem či úmrtím nám udělit souhlas se zjišťováním zdravotního stavu či příčiny úmrtí na základě zpráv a zdravotnické dokumentace vyžádaných námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem) od ošetřujících lékařů, případně se nechat prohlédnout či vyšetřit námi pověřeným zdravotnickým zařízením (lékařem).
- 8.1.7. nahlásit policii nejdéle do 24 hodin od zjištění škodní události, pro jejíž uplatnění je nutný policejní protokol
- 8.2. Porušíte-li některou z povinností uložených Vám pojistnými podmínkami nebo právními předpisy, jsme oprávněni snížit pojistné plnění podle toho, jaký vliv mělo toto porušení povinností na vznik pojistné události, její průběh či na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.
- 8.3. Uvedete-li při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkržené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje zamlčíte, jsme oprávněni odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu.
- 8.4. Pojistitel je povinen po oznámení škodní události bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutně ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Toto šetření je povinen ukončit do 3 měsíců po tom, co mu byla škodní událost oznámena. Nemůže-li ukončit šetření v uvedené lhůtě, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její žádost přiměřenou

zálohu. Lhůtu podle věty druhé lze dohodou prodloužit. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

## 9. VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- 9.1. Nejsem povinný poskytnout pojistné plnění v případě výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a dále tehdy, dojde-li ke škodní události v souvislosti či v důsledku úmyslného jednání pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby z podnětu některého z nich hrubé nedbalosti pojištěného s výjimkou pojistného plnění na základě odpovědnosti za škodu
- 9.1.1. požití či požívání alkoholu, omamných či psychotropních látek pojištěným
- 9.1.2. duševní poruchy či psychického onemocnění pojištěného včetně deprese
- 9.1.3. onemocnění AIDS pojištěného
- 9.1.4. neodvratitelné události, již nelze zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. pandemie, stávky a jiné druhy zastavení práce)
- 9.1.5. úniku jaderné energie či záření z radioaktivního paliva nebo odpadů, účinku jaderných, chemických či biologických zbraní
- 9.1.6. války, občanských nepokojů, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, invaze, povstání, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci
- 9.1.7. teroristického činu a jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílí
- 9.1.8. účasti v závodech motorových vozidel nebo tréninku na ně
- 9.1.9. létání v letadle s výjimkou cestování v registrovaném osobním letadle v roli cestujícího, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.1.10. provozování jiných sportů, než pro které bylo pojištění sjednáno
- 9.1.11. profesionální sportovní činnosti jakéhokoliv druhu a účasti v jakýchkoli sportovních soutěžích včetně tréninku na ně, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.2. Nejsem povinný poskytnout pojistné plnění rovněž v případě
- 9.2.1. následně vzniklých škod
- 9.2.2. nenahlášených případů, kdy je nutný k uplatnění práva na pojistné plnění policejní protokol, nejdele do 24 hodin od zjištění škodní události policií

## 10. VÝKLAD POJMŮ

- 10.1. Pro účely tohoto pojištění znamená
- 10.1.1. **cennost** starožitnosti, klenoty, kožešiny, drahé kameny a předměty obsahující drahé kovy
- 10.1.2. **chronické onemocnění** je onemocnění, které existovalo v okamžiku uzavření pojistné smlouvy a které Vám v 6 měsících před plánovaným odjezdem způsobilo zdravotní komplikace, změnu léků nebo léčebného režimu. U pojištění storna jde o 6 měsíců před sjednáním pojištění. Neléčitelné onemocnění nepovažujeme automaticky za chronické.
- 10.1.3. **jednotlivá věc** rovněž soubor jednotlivých věcí náležejících téže osobě, které mají podobný nebo stejný charakter nebo jsou určeny ke stejnému účelu (např. fotoaparát s příslušenstvím, videotechnika apod.), i když nebyly zakoupeny současně
- 10.1.4. **komenzační tabulka** zvláštní seznam tělesných poškození spolu s procentními sázbami případných náhrad, který je k dispozici u pojistitele
- 10.1.5. **loupež** přivlastnění si pojištěné věci tak, že pachatel použil proti pojištěnému násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí
- 10.1.6. **manuální práce** jakákoli odměňovaná činnost či práce kromě práce administrativní či řídicí povahy
- 10.1.7. **osobní věci** hmotné movité věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cestu a odpovídají charakteru cesty, jako jsou např. ošacení, obuv, toaletní potřeby, příruční brašna, knihy, hodinky, brýle, dalekohled,

fotoaparát, videokamera, stan atd., které náležejí pojištěnému nebo příslušníkům jeho domácnosti

- 10.1.8. **pojistník** osobu, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu
- 10.1.9. **pojištění obnosové** pojištění, jehož účelem je poskytnutí jednorázového pojistného plnění v ujednaném rozsahu bez ohledu na vznik nebo rozsah škody
- 10.1.10. **pojištění škodové** pojištění, jehož účelem je v ujednaném rozsahu vyrovnat úbytek majetku vzniklý v důsledku pojistné události
- 10.1.11. **pojištěný** osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje
- 10.1.12. **rodinný příslušník** (nejbližší příbuzný) manžela/manželku, registrovaného partnera/partnerku, druha/družku (tj. osobu, s níž pojištěný žije ve společné domácnosti a která je registrovaná na stejné adrese), rodiče a děti (tj. nezaopatřené osoby do věku 26 let)
- 10.1.13. **spolucestující** osobu, která si zakoupila cestu s cílem cestovat společně s pojištěným a je uvedena na stejnému dokladu o pojištění, resp. cestovní smlouvě
- 10.1.14. **spolučast** částku, kterou se oprávněná osoba podílí na vzniklé škodě; stanoví se absolutní hodnotou či v procentech
- 10.1.15. **škodní událost** událost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění
- 10.1.16. **teroristický čin** čin, který zejména za použití či pod pohrůžkou síly nebo násilí spáchá osoba či skupina osob, ať již sama či ve spojení s jakoukoli organizací nebo státním orgánem nebo jejich jménem, a to z politických, náboženských, ideologických či etnických důvodů nebo pro dosažení obdobných cílů včetně záměru ovlivnit jakýkoli státní orgán či uvést veřejnost či její část do strachu
- 10.1.17. **úraz** neočekávané a náhle působení zevních sil nebo vlastních tělesných sil nezávisle na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt
- 10.1.18. **živelní událost** požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, vichřice, povodeň nebo záplavu, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemin, sesouvání nebo zřícení lavin, pád stromů nebo stožárů, zemětřesení, vulkanickou činnost

## ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY

### A ÚRAZ (obnosové)

#### A.1 TRVALÉ NÁSLEDKY ÚRAZU

1. Utrpíte-li během cesty úraz, jenž zanechá trvalé následky, poskytneme Vám pojistné plnění
- 1.1. způsobil-li úraz alespoň pětiprocentní trvalé následky podle komenzační tabulky
- 1.2. stanovil-li lékař konečné následky úrazu nejpozději do tří let po úrazu
2. Podle druhu a rozsahu trvalých následků vyplatíme příslušný procentní podíl s limitu pojistného plnění podle komenzační tabulky. Týkají-li se trvalé následky části těla, která byla poškozena již před úrazem, snížíme pojistné plnění o procentní částku odpovídající předcházejícímu poškození.

#### A.2 ÚMRTÍ NÁSLEDKEM ÚRAZU

1. Zemře-li pojištěný do jednoho roku výhradním a přímým následkem úrazu, který nastal v době trvání pojištění, poskytneme pojistné plnění oprávněným osobám podle zákona.
2. Pojistné plnění bude sníženo o případné předchozí plnění z titulu trvalých následků téhož úrazu.

#### Zvláštní výluky (A 1, A 2)

- Pojištění se nevztahuje na
- 3.1. trvalé následky či úmrtí, které jsou přímým důsledkem jakéhokoliv onemocnění
- 3.2. trvalé následky či úmrtí, které jsou důsledkem úrazu, k němuž došlo výhradně a přímo z důvodu onemocnění

- 3.3. trvalé následky či úmrtí členů posádky letadla při výkonu jejich práce ve vzduchu
- 3.4. trvalé následky či úmrtí v důsledku únosu letadla či únosu osob
- 3.5. poškození zdraví, jež není uvedeno v komenzační tabulce
- 3.6. úmrtí následkem utonutí

#### Při škodní události (A 1, A 2)

4. Jste povinni vyhledat okamžitě lékařské ošetření, zůstat v lékařské péči, postupovat podle pokynů lékaře a bez zbytečného odkladu uvědomit pojistitele.
5. Jakékoliv pojistné plnění bude sníženo o polovinu, utrpíte-li úraz při provádění manuální práce.

## B OSOBNÍ VĚCI (škodové)

1. Uhradíme Vám škodu na osobních věcech, byla-li škoda způsobena
- 1.1. živelní událostí
- 1.2. krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící osobní věci před odcizením, a to pouze v případě, došlo-li ke krádeži v ubytovacím zařízení nebo z uzamčeného zavazadlového prostoru v řádně zajištěném vozidle a za předpokladu, že osobní věci nebyly zvnějšku viditelné
- 1.3. dopravní nehodou
- 1.4. loupeží
- 1.5. v době, kdy byly osobní věci předány dopravci k přepravě proti potvrzení nebo uloženy podle pokynů dopravce v prostoru určeném pro společnou přepravu zavazadel
- 1.6. v době, kdy byly předány proti potvrzení do úschovy
2. Při krádeži osobních věcí z vozidla Vám uhradíme nejvýše 50 % z limitu pojistného plnění.
3. Jednotlivou věc nahradíme až do výše 50 % z limitu pojistného plnění, v případě krádeže z vozidla až do výše 25 % z limitu pojistného plnění.
4. Exponované filmy, nahrávky, rukopisy, kresby apod. nahradíme do výše ceny suroviny.
5. Byly-li osobní věci poškozeny, uhradíme Vám přiměřené výlohy na jejich opravu, a to až do výše odpovídající ceně, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
6. Byly-li osobní věci zničeny nebo odcizeny, vyplatíme Vám částku ve výši ceny, kterou měly bezprostředně před pojistnou událostí.
7. Cenu, kterou měly osobní věci bezprostředně před pojistnou událostí, určí pojistitel nebo osoba pojistitelem pověřená tak, že cenu nově věci stejného nebo obdobného druhu a srovnatelných vlastností, která platila v době pojistné události, sníží o opotřebení či jiné znehodnocení osobních věcí, které vzniklo před pojistnou událostí. Nelze-li cenu takto určit, určí ji pojistitel nebo osoba jím pověřená odhadem.
8. Výplatou pojistného plnění přechází vlastnictví věci poškozené, zničené či nalezené na pojistitele.

#### Zvláštní výluky

- Pojištění se nevztahuje na
- 9.1. osobní věci odcizené z automatické úschovny skřínky
- 9.2. vozidla, plavidla, jízdní kola a jiné dopravní prostředky nebo jejich příslušenství, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak
- 9.3. sportovní vybavení určené k provozování jiných sportů, než pro které bylo pojištění sjednáno
- 9.4. obchodní zboží, vzorky nebo sbírky
- 9.5. peníze v hotovosti a cennosti
- 9.6. cestovní šeky, známky, cenné papíry, platební karty nebo škody utrpěné v souvislosti se zneužitím uvedených cenin
- 9.7. jakékoliv poškození osobních věcí (poškrábání, prodávání, potrhání, znečištění)
- 9.8. osobní věci odcizené ze stanu, přívěsu či střešního nosiče vozidla, které mají některou ze stěn z nepevného materiálu (např. z plachtoviny), a z těch, které nejsou opatřeny bezpečnostním zámkem

- 9.9. elektronické a optické přístroje, dioptrické a sluneční brýle umístěné v zavazadle odevzdaném dopravci k přepravě  
9.10. náhradu ceny zvláštní obliby

**Při škodní události**

10. Jste povinni předložit policejní protokol (vyžádejte si, aby obsahoval seznam odcizených osobních věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, došlo-li k odcizení věci z vozidla, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno, jaké části vozidla byly poškozeny při násilném vniknutí), věrohodný doklad o živelní události či potvrzení dopravce (protokol PIR a zavazadlový lístek apod.) nebo úschovny.  
11. Při odcizení osobních věcí z vozidla jste povinni předložit doklad opravy nebo opravě části vozidla, která byla podle policejního protokolu poškozena při násilném vniknutí.  
12. Dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, jste povinni požádat provozovatele zařízení písemně o náhradu škody a převzetí žádosti si nechat potvrdit.

**C ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (škodové)**

1. Uhradíme za Vás škodu na zdraví a na věci, kterou jste během cesty způsobili třetí osobě a za kterou podle právních předpisů odpovídáte.  
2. Rozhoduje-li o náhradě škody soud nebo jiný oprávněný orgán, poskytneme pojistné plnění podle jeho rozhodnutí teprve poté, co nabude právní moci.

**Zvláštní výluky**

- 2.1. Pojištění se nevztahuje na odpovědnost za škodu  
2.2. způsobenou v souvislosti s výkonem jakéhokoliv povolání či jiné odborné činnosti (studijní stáže apod.) a výdělečné činnosti  
2.3. způsobenou na věcech vypůjčených, najatých, svěřených Vám do úschovy či předaných Vám do užívání, držení, k přepravě či zpracování  
2.4. způsobenou v souvislosti s používáním vozidel, lodí nebo letadel  
2.5. způsobenou informací nebo radou  
2.6. vzniklou v souvislosti s Vaším vlastnictvím zvířete či opatrováním zvířete  
2.7. způsobenou v souvislosti s provozováním lovu  
2.8. vzniklou v souvislosti s přenosem onemocnění na jinou osobu (infekce apod.)  
2.9. uznanou nad rámec stanovený právními předpisy  
2.10. která nespočívá ve škodě na zdraví či ve škodě na věci (např. finanční škoda)  
2.11. za niž odpovídáte spolucestujícím nebo nejbližšímu příbuznému  
3. Pojištění se dále nevztahuje na náhradu nemajetkové újmy spočívající zejména v  
3.1. duševních útrap  
3.2. osobního neštěstí  
3.3. ceny zvláštní obliby  
3.4. bezplatných prací

**Při škodní události**

4. Při vzniku škodní události jste povinni okamžitě informovat asistenční službu, jinak může být pojistné plnění odmítnuto. Jste povinni sdělit okolnosti případu, uvést jména a adresy poškozených a případných svědků a předložit jejich písemná prohlášení.  
5. Nejste oprávněni naším jménem ani k časnému vypořádání nebo uznání jakéhokoliv nároku třetí osoby (poškozeného).  
6. Nejste oprávněni podepisovat žádný dokument, jehož obsahu dokonale nerozumíte.

**D ZRUŠENÍ CESTY (škodové)**

1. Uhradíme Vám stornopoplatky, které jste byli nuceni zaplatit cestovní kanceláři z ceny zájezdu (tzn. bez pojistného, bez fakultativních

- výletů a dalších příplatků, které se stanou nákladem cestovní kanceláře až po zahájení zájezdu apod.) za zrušení zájezdu nebo jinému poskytovateli předem uhrazených služeb souvisejících s Vaší cestou za zrušení těchto služeb, bylo-li Vám znemožněno vycestovat pro vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vám, spolucestujícím či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit též cesty vážné akutní onemocnění či úraz vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, jež nastaly Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se neměl účastnit též cesty, pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu Vaší péče o tuto osobu  
1.3. úmrtí osob uvedených v bodě 1.1, Vašich sourozenců či prarodičů nebo nejbližších příbuzných Vašeho rodinného příslušníka  
1.4. úmrtí osob uvedených v bodě 1.2, jestliže k tomuto úmrtí došlo méně než 30 dní před odjezdem  
1.5. zdravotní komplikace vyžadující hospitalizaci v důsledku rizikového těhotenství do dvou měsíců před očekávaným porodem, jež nastaly Vám či Vaší nejbližší příbuzné znásilnění Vaší osoby či Vaší nejbližší příbuzné nezaviněnou ztrátou zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po zakoupení zájezdu, jež nastala Vám, Vašemu spolucestujícím či Vašemu nejbližšímu příbuznému, který se měl účastnit též cesty  
1.8. rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož účastníky jsou osoby, které se měly účastnit též cesty konání opravné zkoušky, pokud k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a pokud termín opravné zkoušky je pevně stanoven  
1.10. rozsáhlé poškození Vašeho bydliště, k němuž došlo méně než 30 dní před odjezdem na cestu následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby apod., pokud lze doložit, že Vaše přítomnost je ve dnech plánované cesty prokazatelně nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody  
2. Varianta označená S19 se vztahuje i na případy, kdy pojištěný onemocní COVID-19.  
2.1. Varianta označená S19+ se navíc vztahuje i na situace, kdy je Vám bez Vašeho zapříčinění, a v souvislosti s COVID-19, nařízena osobní preventivní karanténa (kvůli kontaktu s nakaženým) podle rozhodnutí příslušného správního orgánu či lékaře, která končí nejříve v den plánovaného odjezdu.  
3. Jestliže dojde z Vaší strany k uplatnění pojištění zrušení cesty, bude Vaše spoluúčast na pojistné události činit 20 % z celkové výše stornopoplatků z ceny zájezdu či z ceny služeb dle bodu 1. a 2. Bude-li uplatněno pojištění zrušení cesty z důvodu hospitalizace či úmrtí účastníka zájezdu, činí Vaše spoluúčast na pojistné události 10 % z celkové výše stornopoplatků z ceny zájezdu či z ceny služeb dle bodu 1.  
4. Dojde-li ke zrušení cesty z výše uvedených důvodů, jež nastaly spolucestujícím, jež není Vaším nejbližším příbuzným, poskytneme pojistné plnění pouze v případě, že byste museli vycestovat sami.

**Zvláštní výluky**

5. Nejsme povinni poskytnout pojistné plnění změníte-li Vy nebo cestovní kancelář cestovní plány nebo záměry včetně změn v knihování zájezdu (např. změna termínu odjezdu nebo destinace, změna jména cestujících, změna hotelu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu)  
5.1. zruší-li cestovní kancelář Vaši cestu, a to i v případě, že jste zrušili cestu z jakéhokoliv důvodu dříve, než tak učinila cestovní kancelář nemůžete-li si vybrat dovolenou  
5.2.  
5.3.

- 5.4. nedostavíte-li se k odjezdu, zmeškáte-li jej, musíte-li být před cestou či během ní vyloučeni ze zájezdu, nebudete-li přijati k odbavení apod.  
5.5. pro akutní onemocnění či úraz, které existovaly v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, nebo probíhala-li léčba či vyšetření nutná pro stanovení diagnózy nebo způsobu léčení  
5.6. pro chronické onemocnění  
5.7. pro úraz utrpěný v souvislosti s jednáním, kdy pojištěný vědomě nedodržel právní předpisy a doporučení  
5.8. v případě plánovaných operačních zákroků a vyšetření  
5.9. pro změny zdravotního stavu související s duševní poruchou či psychickým onemocněním pro změny zdravotního stavu související s požitím či požíváním alkoholu, omamných či psychotropních látek  
5.10. více než jedné dospělé osobě, dojde-li ke zrušení cesty dle bodu 1.2.  
6. Dále nejsme povinni poskytnout pojistné plnění, pokud  
6.1. byla škoda způsobena v důsledku jednání Vás či Vašeho spolucestujícího,  
6.2. existuje subjekt, který je primárně povinen vzniklou škodu nahradit,  
6.3. došlo k plošnému zásahu státní moci či veřejné správy,  
6.4. pokud došlo k plošně nařízené karanténě (ve Vašem kraji, obci či ulici apod.).

**Při škodní události**

7. Jste povinni okamžitě a prokazatelně nám nahlásit (např. e-mailem, faxem či jinak písemně), že nastala skutečnost, pro kterou budete nuceni zrušit cestu; neučiníte-li tak, může být pojistné plnění přiměřeně sníženo.  
8. Jste povinni zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna.  
9. Jste povinni předložit stornofakturu cestovní kanceláře či účetní doklad o platbě zájezdu a o vrácené částce, smlouvu o zájezdu a nevyužité cestovní lístky, stornofakturu dopravce, ubytovacího zařízení či jiného poskytovatele služeb souvisejících s Vaší cestou včetně jejich stornovacích podmínek, účetní doklad o platbě služeb souvisejících s Vaší cestou a o vrácené částce a nevyužité jízdenky.  
10. Při onemocněním či úrazu jste povinni předložit zprávu ošetřujícího lékaře, jež nesmí být Vaším příbuzným, vystavenou před zrušením cesty, a to na tiskopise předepsaném pojistitelem, který Vám na požádání zašleme, příp. další lékařskou dokumentaci, kterou si vyžádáme.  
11. Při ztrátě zaměstnání jste povinni předložit výpověď či dohodu se zaměstnavatelem, z níž bude zřejmé, že pracovní poměr skončil či skončí z důvodu organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, potvrzení o registraci na pracovním úřadu či potvrzení o nástupu do nového zaměstnání.  
12. V případě rozvodového řízení jste povinni předložit návrh na zahájení tohoto řízení s dokladem prokazujícím jeho podání příslušnému soudu datovaným před zrušením cesty.  
13. Zrušíte-li cestu z jiných důvodů než pro onemocnění, úraz, ztrátu zaměstnání či rozvodové řízení, jste povinni předložit dokumenty prokazující věrohodným způsobem vznik škodní události.



Přehled pojistného plnění (limity v Kč)		Domestic Travel	Domestic Travel S19	Domestic Travel S19+	
Územní rozsah		Česká republika			
A	Úraz	Trvalé následky úrazu	180 000	180 000	180 000
		Úmrtí následkem úrazu	100 000	100 000	100 000
B	Osobní věci	Škoda na osobních věcech	18 000 <sup>1)</sup>	18 000 <sup>1)</sup>	18 000 <sup>1)</sup>
C	Odpovědnost za škodu	Škoda na zdraví	2 000 000	2 000 000	2 000 000
		Škoda na majetku	1 000 000	1 000 000	1 000 000
D	Zrušení cesty	Stornopoplatky	25 000 <sup>2)</sup>	25 000 <sup>2)</sup>	25 000 <sup>2)</sup>
		Stornopoplatky COVID-19 		✓ <sup>3)</sup>	✓ <sup>3)</sup>
		- včetně osobní karantény 			✓ <sup>3)</sup>
	Zimní sporty	Provozování zimních sportů	✓	✓	✓

**Vysvětlivky:**

1) spoluúčast 500 Kč

2) spoluúčast 20 %, u úmrtí či hospitalizace 10 %

3) spoluúčast 20 %

U pojištění storna poskytneme za všechny pojistné události Vám a členům Vaší rodiny dohromady nejvýše dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce. To platí i v případě uzavření více jednotlivých pojistných smluv.

Tabulka s limity pojistného plnění je nedílnou součástí pojistných podmínek.

## Důležité informace k pojištění

### JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ŠKODY?

#### Při nutnosti zrušení (stornu) zájezdu či cesty

Jste-li nuceni nenadále zrušit již sjednaný zájezd či cestu, oznamte tuto skutečnost neprodleně pojišťovně pomocí on-line aplikace hlášení škod ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)) nebo e-mailem na [skody@ERVpojistovna.cz](mailto:skody@ERVpojistovna.cz).

#### Při škodě na osobních věcech

- krádež osobních věcí neprodleně ohlaste na policii
- vyžádejte si policejní protokol obsahující seznam odcizených věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny
- dojde-li ke škodě na osobních věcech v ubytovacím zařízení, požádejte písemně provozovatele o náhradu škody, převzetí žádosti si nechte potvrdit
- poškodí-li se osobní věci při přepravě, vyžádejte si od dopravce věrohodné potvrzení
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)

- při uplatnění škody přiložte originály účtů na věci, za něž požadujete náhradu

#### Při odpovědnosti za škodu

- svou odpovědnost za škodu bez souhlasu pojišťovny neuznávejte, vzniklou škodu neuhrazujte ani částečně, nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět
- poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na pojišťovnu
- snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.), vždy kontaktujte pojišťovnu

#### Oznámení pojistné události

Pojistnou událost oznamte pomocí on-line aplikace hlášení škod ([www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)) nebo na příslušném škodním protokolu, který si můžete stáhnout na [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz), nebo Vám jej na požádání obratem zašleme.

- vyplňte důkladně všechny požadované informace, urychlíte tak vyplacení pojistného plnění
- nezapomeňte vždy přiložit originály dokladů (u on-line hlášení jejich scany) podle uvedeného seznamu
- škodní protokol spolu s doklady vyplňte a zašlete nejpozději do 1 měsíce po vzniku pojistné události

ERV Evropská pojišťovna, a. s.

**oddělení škod a asistence**

Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8

**tel.: +420 221 860 840**e-mail: [skody@ERVpojistovna.cz](mailto:skody@ERVpojistovna.cz)

# Jak zpracováváme osobní údaje GDPR

Dovolu, abychom Vás informovali o ochraně Vašich osobních údajů, zejména v souvislosti s Vámi uzavřeným pojištěním. Ochrana Vašeho soukromí a Vašich údajů je pro nás zcela zásadní, a proto dbáme jak na bezpečnost našich interních systémů, tak na výběr našich partnerů. Zároveň respektujeme standardy vydané Českou asociací pojišťoven, jejíž jsme členy.

## Kdo je správcem Vašich osobních údajů

Správcem Vašich osobních údajů je **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika. Naše IČ je 492 40 196 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969.

Obrátit se na nás můžete způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz).
- Přes [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Dopisem na adresu Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika.
- Telefonicky na +420 221 860 860.

## Kde a jak se můžete ptát

Máme svého pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer; DPO), na kterého se můžete obrátit s jakýmkoli dotazem na zpracování Vašich osobních údajů nebo se stížností.

Kontaktovat ho můžete:

- E-mailem na [dpo@ERVpojistovna.cz](mailto:dpo@ERVpojistovna.cz).
- Přes on-line formulář na webu [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz).
- Dopisem na adresu našeho sídla.

S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e-mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

## Jaké osobní údaje zpracováváme

Pro uzavření pojistné smlouvy a likvidaci pojistné události můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje, např. jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mailovou adresu. Jedná se o nezbytné identifikační a kontaktní údaje. Při škodě na zdraví můžeme také zpracovávat údaje týkající se Vašeho zdravotního stavu.

Když budou Vaše údaje o zdravotním stavu nutné ke zhodnocení pojistného rizika a jeho upsání, budeme je zpracovávat výhradně na základě Vašeho výslovného souhlasu.

Kdykoli navštívíte naše webové stránky, zaznamenávají se z bezpečnostních důvodů na náš server veškerá identifikační data (IP adresa) a další informace (datum, čas, zhlédnutá stránka). Nepoužíváme Java Applets nebo Active X Controls.



Naše stránky používají cookies, které Vám mohou ulehčit další použití našich internetových služeb. Tyto údaje používáme výhradně ke statistickým účelům a zaručujeme Vaši naprostou anonymitu. Pro zablokování cookies vyberte ve svém internetovém prohlížeči příslušnou volbu (nejčastěji v záložce Nastavení -> Soukromí). Po této blokadě nebudete moci využít některých funkcí našich stránek.

Když nám prostřednictvím našich stránek zašlete e-mail obsahující údaje jako např. jméno nebo e-mailová adresa, použijeme je pouze pro zaslání Vámi vyžádaných informací. Když je přístup na některé stránky [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz) podmíněn Vaším poskytnutím osobních údajů, pracujeme s nimi pouze při plnění svých povinností a nepoužijeme je k jiným účelům.

Za účelem zkvalitňování služeb nahráváme s Vaším předchozím souhlasem telefonické hovory na naši klientské lince. Jestliže nebudete s nahráváním hovoru souhlasit, můžete využít jiných komunikačních kanálů, např. e-mail nebo chat.

## Jaké jsou účely zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje potřebujeme, abychom mohli zhodnotit pojistné riziko a uzavřít pojistnou smlouvu, pro správu pojistné smlouvy a související evidenci, zasílání pojistek, případně pro přezkum pojistné události či poskytnutí pojistného plnění. Veškerá komunikace s námi je monitorována a archivována, a to včetně klientských hovorů. Uzavření pojistné smlouvy, správa pojistné smlouvy ani likvidace pojistné události nejsou možné bez zpracování osobních údajů. Vaše osobní údaje dále můžeme zpracovávat například pro splnění regulatorních požadavků, pro pojistné statistiky nebo pro vývoj nových tarifů.

Jedná se tedy o zpracování osobních údajů vyplývající zejména ze zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, a ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu jsou dle GDPR podřazeny pod náš oprávněný zájem.

Naším oprávněným zájmem je taktéž zpracování Vašich osobních údajů pro zajištění IT operací a jejich bezpečnosti, a také pro prevenci a vyšetřování, zejména pokud jde o podezření z pojistného podvodu.

## Jak ukládáme osobní údaje

Pojistné smlouvy s Vašimi osobními údaji ukládáme na servery našeho interního systému a na žádost Vám z něj můžeme poskytnout výpisy.

Při sjednávání pojištění elektronickou formou se smlouva uzavírá v jednotlivých krocích stanovených technickým řešením on-line systému. Při zadávání údajů o pojištění Vám systém umožňuje identifikaci a opravení případných chyb.

## Co když osobní údaje odmítnete poskytnout

Když odmítnete osobní údaje poskytnout, nemůžeme bohužel uzavřít pojistnou smlouvu, resp. provést likvidaci Vaší pojistné události.

## Po jakou dobu osobní údaje zpracováváme

Jsmo oprávněni uchovávat Vaše osobní údaje po dobu trvání pojistné smlouvy nebo z ní vyplývajících povinností, nejdéle však 16 let, poté jsou Vaše osobní údaje zlikvidovány. Po uplynutí běžné promlčení doby dle občanského zákoníku, tedy po 4 letech, jsou Vaše osobní údaje v rámci našeho IT systému pseudonymizovány a takto jsou uchovány až do doby samotné likvidace.

Osobní údaje jsou uchovávány také na základě zákonných archivačních povinností, zejména dle daňových a účetních předpisů.

## Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje

Vaše osobní údaje máme právo zpřístupnit třetí straně zcela výjimečně, a to výhradně při šetření Vaší pojistné události či při správě Vaší pojistné smlouvy.

K Vaším osobním údajům máme přístup my, naši zaměstnanci či smluvní zpracovatelé, zejména poskytovatelé IT služeb, asistenční společnost, zajišťovatelé či pojišťovací zprostředkovatelé.

V případě zájmu naleznete úplný soupis smluvních zpracovatelů, včetně popisu jejich činností, na našich webových stránkách.

## Co je automatizované rozhodování

K automatizovanému rozhodování / profilování dochází zejména při sjednávání pojistné smlouvy prostřednictvím našeho on-line systému, který Vám má přijemnit a urychlit výběr a nákup nejvhodnějšího pojištění.

Veškerá automatizovaná rozhodnutí jsou založena na předem námi určených pravidlech, zejména na základě pojistně-matematických výpočtech.



## Jaká jsou Vaše práva

Na vyžádání jsme povinni Vás informovat o zpracování Vašich osobních údajů či je opravit.

Pokud se domníváte, že zpracováváme Vaše údaje v rozporu s ochranou Vašeho soukromí či se zákonem, musíme tento stav odstranit nebo vysvětlit. Když Vaší žádosti nevyhovíme, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Když dochází ke zpracování Vašich osobních údajů prostřednictvím automatizovaného rozhodování a Vy jste zjistili, že tím dochází ke zpracování, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu s právními předpisy, máte právo na vznesení námítky.

Dále máte také právo na výmaz (právo být zapomenut), právo na omezení zpracování a právo na přenositelnost údajů.

Když dochází ke zpracování osobních údajů na základě Vámi uděleného souhlasu, můžete jej kdykoli odvolat.

## Na našich webových stránkách v části věnované ochraně osobních údajů naleznete:

- tuto informaci,
- přehled veškerých kontaktních údajů,
- odkaz na on-line formulář, který můžete využít pro vznesení dotazu či podnětu,
- další aktuální informace vztahující se k této problematice.

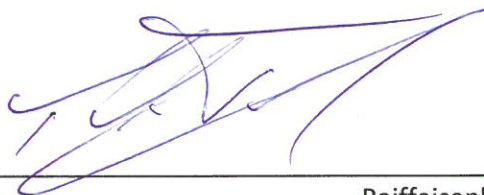
<https://www.ervpojistovna.cz/cs/informace-o-webu>

# Doklad o bankovní záruce

k uveřejnění podle par. 5a písm.d) z.č. 159/1999 Sb.

Banka **Raiffeisenbank a.s.**, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, IČ: 492 40 901, tímto potvrzuje, že dne 23. září 2021 vystavila platební bankovní záruku č. 211699 k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem **Cestovní kanceláře FISCHER, a.s.**, se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, Chodov, IČ: 261 41 647, ve smyslu zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, jejíž platnost pokrývá období 1.10.2021 – 31.3.2023.

V Praze dne 23. září 2021



Ing. Petr Fiala  
Head of Trade Finance & Factoring



Raiffeisenbank a.s.

Ing. Michaela Hrušková  
Head of Guarantees & Documentary Business