

## POKYNY PRO PRŮVODCE A DELEGÁTY CK

Náhradu škody z pojistných událostí, které vzniknou z cestovního pojištění uzavřeného v Union pojišťovně, likviduje, tj. náhradu škody vyplácí:

Union poisťovňa, a.s.  
oddělení likvidace pojistných událostí v cestovním pojištění  
Bajkalská 29/A  
813 60 Bratislava  
**Slovenská republika**

nebo pro písemný styk lze použít i adresu

Union poisťovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku  
Španělská 770/2  
120 00 Praha 2 - Vinohrady  
**Česká republika**

Telefonní čísla Klientského centra:

tel.: 844 11 12 11 (při volání z ČR, cena lokálního hovoru) 00421 2 2081 1811 (při volání ze zahraničí)  
[www.unionpojistovna.cz](http://www.unionpojistovna.cz)

Při vzniku pojistné události je potřebné řídit se pokyny, které jsou uvedeny v brožuře (pojistné knížce), ve které se nacházejí i pojistné podmínky, a která je součástí pojistné smlouvy, resp. rozsahem pojištění a pojistným krytím uvedeným ve smlouvě o obstarání zájezdu, kterou klient uzavřel v příslušné CK, samozřejmě pokud má klient **pojištění uzavřeno** a má za něj **zaplaceno pojistné**.

## JAK POSTUPOVAT

### 1. při vzniku pojistné události z **pojištění léčebných výloh v zahraničí**

Při **běžných** onemocněních a zdravotních obtížích **není nutné** před návštěvou lékaře kontaktovat Union pojišťovnu, nebo zástupce Union pojišťovny v zahraničí – asistenční společnosti EuroCross Assistance Czech Republic (dále jen EuroCross Assistance).

Při vzniku **vážnější pojistné události** (opakovaná návštěva u lékaře, hospitalizace, převoz pacienta či jeho tělesných ostatků) je **potřebné** kontaktovat asistenční společnost **EuroCross Assistance**, jejíž pracovníci jsou klientům k dispozici 24 hodin denně, **7 dní v týdnu** a komunikují ve **slovenském** nebo **českém jazyce**:

- telefonicky na tel. čísle: **++420 2 9633 9644** nebo **++31 71 36 41 212**, resp. na bezplatném tel. čísle asistenční společnosti EuroCross Assistance **++800 41 212 212**. Toto bezplatné tel. číslo je možné využít z následujících zemí: Anglie, Francie, Německo, Rakousko, Itálie, Španělsko, Švýcarsko, Kanada a USA. **Bezplatné číslo není možné použít z mobilních telefonů!!!** (++) označuje připojení na mezinárodní síť, pro většinu evropských zemí je předvolba 00, pro USA a Kanadu je předvolba 011).
- faxem na čísle: **++420 2 9633 9630**
- a **oznámit**:
  - jméno a datum narození pojištěného účastníka zájezdu, kterému se stala pojistná událost,
  - číslo pojistné smlouvy,
  - popis jak k pojistné události došlo,
  - datum a místo pojistné události,
  - název CK,
  - jméno delegáta,

- adresu a tel. číslo místa, na kterém se nachází kontaktní osoba - lékař (i s uvedením jeho jména), resp. delegát CK.

Dále je potřebné řídit se pokyny pracovníka společnosti EuroCross Assistance.

V případě, že se pojištěný rozhodne navštívit zdravotnické zařízení bez kontaktování asistenční společnosti EuroCross Assistance, prokáže se lékaří pojistní smlouvou. I v tomto případě může lékař fakturu za ošetření poslat na adresu společnosti EuroCross Assistance, která ji uhradí. Lékař může také fakturu za ošetření zaslat na adresu pojištěného, přičemž po předložení faktury Union pojišťovně ji tato uhradí přímo na účet lékaře. Pojištěný může účty uhradit i v hotovosti.

**V případech, kdy je nutná opakovaná návštěva lékaře, hospitalizace nebo převoz pojištěného nebo převoz tělesných pozůstatků pojištěného, je zástupce CK nebo pojištěný účastník zájezdu povinen bezodkladně se VŽDY spojit se společností EuroCross Assistance a řídit se jejími pokyny.**

### Úhrada nákladů za ošetření v hotovosti – další postup po návratu do vlasti

Pokud se ani delegát zájezdu ani pojištěný účastník zájezdu nekontaktovali se společností EuroCross Assistance z důvodu, že šlo o jednorázové ambulantní ošetření, které bylo uhrazeno v hotovosti (nebo šlo o zakoupení předepsaných léků), ihned po návratu ze zájezdu zašle pojištěný originál lékařské správy s uvedením diagnózy, způsobu léčby a datem ošetření spolu s originály účtů (dokladů o zaplacení) za vykonané lékařské úkony příp. předepsané léky přímo na adresu

**Union poist'ovna, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, Slovenská republika**

nebo

**Union poist'ovna, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, Česká republika**

K lékařské zprávě a originálům účtů (dokladům o zaplacení) pojištěný připojí také vyplněný a podepsaný tiskopis „Oznámení pojistné události z pojištění léčebných výloh v zahraničí“. Union pojišťovna proplatí účty v Kč do 15 dnů po obdržení všech potřebných dokladů přímo pojištěnému.

V případě, že pojištěný musí být během trvání zájezdu hospitalizován déle než 3 dny, má z **pojištění nevydařené dovolené** nárok na vyplacení denního odškodného ve výši 400 Kč za každý den hospitalizace během doby trvání zájezdu (jedna spolupřihlášená pojištěná osoba má nárok na odškodné 200 Kč za každý den hospitalizace pojištěného během doby trvání zájezdu). V tomto případě pojištěný po návratu do vlasti předloží Union pojišťovně lékařskou zprávu a propouštěcí zprávu z nemocnice, ve které je potvrzená doba hospitalizace.

**V přílohách k tomuto pokynu naleznete seznam doporučených zdravotnických zařízení v Bulharsku, Egyptě, Řecku a Turecku.**

2. při vzniku pojistné události z **pojištění zavazadel** je nutné:

- ihned po zjištění pojistné události sepsat zápis o pojistné události s uvedením seznamu poškozených, zničených resp. odcizených nebo ztracených věcí. Zápis podepíše delegát zájezdu, pojištěný účastník zájezdu a svědci pojistné události.
- v případě, že pojištěné věci byly poškozené, zničené nebo došlo k jejich odcizení nebo ztrátě v zařízení, kde je pojištěný účastník zájezdu ubytován, zabezpečit potvrzení provozovatele ubytovacího zařízení o vzniku a rozsahu škody.
- v případě odcizení věcí hlásit událost policii a předložit policejní zprávu, a pokud ke krádeži došlo v ubytovacím zařízení i potvrzení ubytovatele o vzniku a rozsahu škody.
- v případě, že došlo k poškození, zničení nebo ztrátě pojištěných věcí v době, kdy byli svěřeny dopravci na přepravu, zabezpečit potvrzení dopravce, tzv. Damage Report. Toto potvrzení musí vždy obsahovat seznam poškozených, zničených nebo odcizených věcí. Při uplatňování škody v Union pojišťovně je nutné předložit i originál cestovního a zavazadlového lístku a nabývací doklady k poškozeným, zničeným nebo odcizeným věcem.
- pokud při přiletu na místo určení v zahraničí dojde k opožděnému dodání zavazadel leteckou společností, sepsat na letišti protokol PIR (Property Irregularity Report). Pokud zavazadla pojištěnému dopravce doručí do 24 hodin od přiletu na místo určení, nárok na náhradu nevzniká. V případě, že dopravce zavazadla pojištěnému dodá po 24 hodinách, nejvíce však 48 hodin od přiletu na místo určení, má pojištěný nárok na

úhradu nákladů za nákup nevyhnutných náhradních oděvů a toaletních potřeb v celkové hodnotě do 100 €. Pokud dopravce zavazadla pojištěnému dodá až po 48 hodinách od příletu na místo určení, má pojištěný nárok na úhradu nákladů za nákup nevyhnutných náhradních oděvů a toaletních potřeb v celkové hodnotě do 300 €. Náhrada škody bude pojištěnému proplacena po návratu do vlasti, pokud jejich nákup prokáže originály pokladních dokladů a předloží potvrzení dopravce o opožděném dodání zavazadla s uvedeným termínem dodání (datum a čas).

- v případě ztráty, odcizení nebo poškození cestovních dokladů (občanský průkaz, cestovní pas) pojištěný účastník zájezdu předloží po návratu do vlasti doklad o úhradě nákladů za vystavení náhradního cestovního dokladu v zahraničí a doklad za dopravu do místa zastupitelství České republiky, přičemž Union pojišťovna mu náklady proplatí v Kč až do výše 350 €.
- v případě, že pojištěný potřebuje v zahraničí poskytnout peníze na jízdenku, může se podle okolností zástupce CK nebo pojištěný kontaktovat s Union pojišťovnou, resp. asistenční společností EuroCross Assistance, aby zabezpečil doručení peněz nebo zakoupení jízdenky.

Doklady potřebné k likvidaci pojistné události zašle pojištěný na adresu Union pojišťovny. Kromě výše uvedených dokladů je potřebné zaslat i originály nabývacích dokladů poškozených, zničených, resp. odcizených nebo ztracených věcí a pojištěným vyplněný a podepsaný tiskopis „Oznámení o pojistné události z pojištění zavazadel. Union pojišťovna náhradu škody poukáže v Kč přímo pojištěnému.

3. v případě vzniku pojistné události z **pojištění odpovědnosti za škodu**
- pokud pojištěný účastník zájezdu způsobí v zahraničí škodu, zabezpečí fotodokumentaci škody a zápis o škodě od poškozeného (nevztahuje se na škody způsobené provozem nebo půjčením si jednostranného i dvoustupňového motorového vozidla, resp. motorového plavidla).
  - Union pojišťovně oznámí, že způsobil škodu jinému, a to na tiskopisu „Oznámení pojistné události z pojištění odpovědnosti za škodu“.
- Součástí oznámení musí být i doklad o úhradě škody poškozenému, pokud pojištěný na základě souhlasu Union pojišťovny, resp. jeho asistenční společnosti EuroCross Assistance, škodu uhradil. V případě, že nárokováná výška škody nepřesahuje 100 € a pojištěný je zodpovědný za vzniklou škodu, je možné tuto úhradu poskytnout poškozenému i bez předcházejícího souhlasu Union pojišťovny. Pokud jsou svědci pojistné události, je potřebné uvést i jejich jména a adresy.
- Při škodách většího rozsahu (nad 650 €), při zranění, nebo jestli je vaše zavinění sporné, přivolejte i policii a vyžádejte si policejní zprávu.
- pokud pojištěný potřebuje v zahraničí pomoc v souvislosti s náklady na advokáta nebo kaucí, kontaktuje se zástupce CK nebo pojištěný se společností EuroCross Assistance nebo přímo s Union pojišťovnou. Popíše okolnosti vzniku události, oznámí jméno a příjmení pojištěného, místo, kde se nachází a jak je možné se s ním kontaktovat. Následně bude Union pojišťovna kontaktovat příslušné orgány a zabezpečí pomoc ve smyslu dohodnutého rozsahu pojištění (náklady na advokáta, náklady kauce).

**Nepodepisujte žádný dokument, kterého obsahu nebudete rozumět, resp. k podpisu uveďte text „nerozumím uvedenému“.**

4. v případě pojistné události z **pojištění předčasného návratu a nečerpáných služeb**
- pokud se musí pojištěný účastník zájezdu předčasně vrátit z dovolené domů v důsledku jeho akutního onemocnění, úrazu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo vážných rodinných událostí (hospitalizace nebo úmrtí blízké osoby pojištěného, živelná událost), je zástupce CK nápomocný při zabezpečování náhradní dopravy z místa pobytu do vlasti a při vybavení potvrzení ubytovacího zařízení s uvedením termínu ukončení ubytování. Zástupce CK taky upozorní pojištěného, že návrat do vlasti mu musí doporučit ošetřující lékař v zahraničí, přičemž toto doporučení musí být uvedené v lékařské zprávě.
  - po návratu do vlasti předloží pojištěný Union pojišťovně správu ošetřujícího lékaře v zahraničí o zdravotním stavu pojištěného s uvedením diagnózy a s uvedením informace o doporučení návratu do vlasti, zprávu ošetřujícího lékaře v místě trvalého pobytu pojištěného, který pojištěného ošetřil po návratu do vlasti nebo jiný doklad potvrzující vážnost situace a neodkladnost jeho návratu (lékařská zpráva o zdravotním stavu blízké osoby pojištěného, úmrtí list), cestovní lístek, resp. doklad o jeho zaplacení, potvrzení ubytovacího zařízení s uvedením termínu ukončení ubytování a doklad cestovní kanceláře o skladbě ceny zájezdu.

V případě, že pojištěný potřebuje poskytnout v zahraničí peníze na jízdenku, může se podle okolností zástupce CK nebo pojištěný kontaktovat s Union pojišťovnou resp. asistenční společností EuroCross Assistance, aby zabezpečil doručení peněz nebo zakoupení jízdenky.

**5. v případě pojistné události z pojištění zájezdu pro případ úpadku CK**

Pokud v důsledku úpadku CK bude potřebná repatriace jejich klientů z místa konání zájezdu do SR, je potřebné, aby se zástupce CK **kontaktoval s centrálou CK v ČR**, kterou v zahraničí zastupuje a požádal ji o vyřešení vzniknuté situace a postupoval dále podle jejich pokynů.

Až v případě, **pokud centrála CK situaci nevyřeší**, je potřebné, aby zástupce CK zabezpečil:

- informování Union pojišťovny (na tel. číslech Klientského centra **844 111 211**, číslo ze zahraničí **00421 2 2081 1811** nebo na telefonních číslech **00421 904 895 605**, **00421 903 724 208**, **mailem: union@unionpojistovna.cz**) o nevyhnutelnosti repatriace z důvodu, že zahraniční partner odmítl ubytovat klienty, protože CK mu nezaplatila za služby.
- poskytnout Union pojišťovně informaci o počtech a jménech klientů a místě ubytování v daném teritoriu.
- v součinnosti s Union pojišťovnou zabezpečit adekvátní náhradní ubytování a stravování až do stanoveného termínu odjezdu (odletu) z daného teritoria.
- spolupracovat při informování všech klientů CK v ubytovacích zařízeních v daném teritoriu o způsobu, termínu a organizačním zabezpečení repatriace.
- v součinnosti s Union pojišťovnou zabezpečit transfery klientů na odjezdové (odletové) místo na určenou hodinu.
- koordinovat svou činnost se zástupci (delegáty) jiných smluvních CK, při zabezpečování repatriace.
- být v neustálém kontaktu s Union pojišťovnou až do návratu do ČR všech klientů z daného teritoria.

**Upozornění!**

Toto pojištění není určeno pro řešení situací, které vzniknou v souvislosti s přeobsazením a změnami hotelů, příp. turistických středisek apod., resp. není určeno na řešení takových situací, které zavinila CK příp. její zahraniční partner nebo hotel.