



09.06. UNIQA: Jak nyní funguje cestovní pojištění

Platnost cestovního pojištění podle tzv. semaforu

Obecně platí, že UNIQA se bude řídit pravidelně aktualizovaným označením cílových zemí pobytu klientů s cestovním pojištěním UNIQA, a sice takto:

- na územích **zelených a oranžových** bude cestovní pojištění UNIQA platné v plném rozsahu, včetně krytí pro případné onemocnění koronavirem;
- státy označené **červenou** barvou, tedy státy rizikové a k cestování nevhodné, budou mít z cestovního pojištění UNIQA vyloučeno krytí pro potíže spojené s koronavirem, ať už jde o samotnou diagnózu zákazníka, anebo další potíže spojené například s karanténou, výlukou dopravy nebo uzavřením země apod.;
- pro pojistné **události jiného druhu** (úraz, jiná diagnóza) platí cestovní pojištění v „**červených**“ zemích nebo regionech pouze v případě, kdy není vyhlášen obecný zákaz či obecné nedoporučení do dané země nebo oblasti z ČR cestovat podle www.mzv.cz. Je-li naopak vyhlášeno obecné nedoporučení, pojistnou ochranu UNIQA neposkytuje.

Současně platí, že cestující musí dodržovat všechna opatření a nařízení platná v daném státě. Doporučuje se rovněž, aby se před odjezdem do zahraničí informoval detailněji o poměrech a režimu v cílové zemi, nejlépe přes místně příslušný zastupitelský úřad ČR, popřípadě z podrobnějších informací na webu pro cestování, který provozuje Ministerstvo zahraničních věcí (dále i MZV) (www.mzv.cz), a to i v případě, kdy cestuje s cestovní kancelář.

Pojistná ochrana z cestovního pojištění UNIQA bude v plném rozsahu poskytnuta v případě, kdy je země pobytu turistů zařazena v ČR do „červené“ zóny až po sjednání smlouvy a jeho příjezdu na místo.

V této situaci pokrývá pojištění jak léčebné výlohy spojené s onemocněním covid-19, tak případnou hospitalizaci, medikaci či repatriaci zpět do ČR. Pokud přitom (i zdravý) turista uvízne v místní karanténě (a neměl prokazatelně možnost se vrátit před uzavřením do ČR), prodlužuje se mu platnost cestovního pojištění na dobu karantény v plném rozsahu a bezplatně. V případě potíží se doporučuje vždy kontaktovat asistenční službu k pojištění a řídit se přesně jejími pokyny.

Uvážnutí v karanténě

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

- UNIQA prodlouží zdarma pojištění všem, kdo se z důvodu karantény nemohou vrátit do ČR v původně plánovaném termínu, a to za předpokladu, že neměli jinou možnost návratu (jiný komerční let, vládní repatriční let/autobus atp.). Cestovní pojištění je platné až do chvíle, kdy návrat bude možný.
- Cestovní pojištění se bohužel nevztahuje na ušlou mzdu (ušlý zisk), náklady na ubytování a s ním spojené náklady, náhradní letenky apod.



- Zákazník musí prokázat, že se nedostal svým pobytem do rozporu s opatřeními týkajícími se cestování, a to jak českými, tak i místními.

Vrácení pojistného za neuskutečněné cesty

UNIQA zaplatí zpět pojistné za dříve sjednané individuální cestovní pojištění, odpadl-li pojistný zájem, protože výjezd nebylo možné kvůli koronavirovým opatřením uskutečnit. Učiní tak na žádost pojištěného, jenž prokáže, že cestovní pojištění uzavíral s plánem cestovat podle pravidel platných v té době. Pojistné za pojištění stornovacích poplatků se nevrací.

Požadavek na refundaci pojistného je potřeba poslat co nejdříve, nejpozději před počátkem plánované cesty.

Uplatnění pojištění stornovacích poplatků

Pojištění storna nelze uplatnit s odvoláním na situaci, že MZV vydalo doporučení necestovat do zvolené lokality (oblasti nebo státu), nebo kdy vláda zakáže cesty do ciziny.

Pojištění storna nelze uplatnit ani v situaci, kdy zákazník byl umístěn preventivně do domácí karantény, aniž by byla diagnóza potvrzena.

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

Pojištění pro SKUPINOVÉ zájezdy (hromadná turistika s CK)

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

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

Cestovní pojištění zahrnuté v ceně zájezdu (1)

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

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

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

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

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

Spadá-li zákazník do skupiny osob, které mají podle rozhodnutí vlády právo na okamžité



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

Asistenční služba

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

Hlášení pojistných událostí z cestovního pojištění

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