



### Článek 1: Úvod

- 1.1 Pojištění *storno poplatků* (pojištění) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, *pojistnou smlouvou*, pojistnými podmínkami a dalšími právními předpisy upravujícími *pojištění*. Od pojistných podmínek se lze odchýlit v *pojistné smlouvě*.
- 1.2 **Pojištění storno poplatků se sjednává pro případ zrušení cesty** před jejím zahájením nebo **pro případ přerušení již zahájené cesty**, z dále specifikovaných důvodů mimo Vaši kontrolu. *Pojištění* se sjednává jako *škodové*.
- 1.3 **Storno poplatky jsou náklady, které Vám vzniknou při zrušení cesty**, tj. předem uhrazená záloha nebo plná cena cesty, kterou Vám *poskytovatel* podle svých obchodních podmínek nevrátil. *Storno poplatky* mohou zahrnovat dopravu, ubytování a jiné související nerealizované a nevratné cestovní služby bez pojistného, letištních tax a dalších poplatků, které lze získat zpět. V případě přerušení cesty se jedná o poměrnou část těchto nákladů.
- 1.4 **Pojištění lze sjednat pro zájezd**, samostatnou letenku nebo pobyt v hotelu, v lázních, v pensionu, v kempu nebo pro ubytování v soukromí, pro letní nebo příměstský tábor, školu v přírodě, lyžařský výcvik, jazykový kurz, apod., pokud byla s *poskytovatelem* uzavřena rezervační smlouva nebo závazná objednávka a/nebo byla cesta předem uhrzena.

### Článek 2: Rozsah pojištění a pojistného plnění

- 2.1 *Pojištění* se sjednává na *limit pojistného plnění* ve výši celkové ceny cesty, tj. součet všech souvisejících cestovních služeb, které mají být předmětem *pojištění*.
- 2.2 Sjednaný *limit pojistného plnění* uvedený v *pojistné smlouvě* platí na *pojistnou událost*, *pojistnou smlouvu* a skupinu *pojištěných osob* cestujících společně.
- 2.3 *Pojištění storno poplatků* lze sjednat pro tuzemské i zahraniční cesty.
- 2.4 *Pojištění storno poplatků* sjednáváme se *spoluúčasti* 20 %. V závažných případech uvedených v odstavci 4.1 a), b) a c) sjednanou *spoluúčast* neuplatníme.
- 2.5 Pokud bude *cesta* zrušena pouze některou z *pojištěných osob*, uhradíme *storno poplatky* pouze těchto osob s výjimkou případů, kdy byste musel/a odjet sám/a.
- 2.6 Pokud bude *cesta* hrazena společně, uhradíme alikvotní část *storno poplatků* osob, které necestují.
- 2.7 Pojistné plnění vyplatíme jen tehdy, pokud není v rozporu s obchodními či finančními sankcemi nebo embargem vyhlášeným Evropskou unií, OSN, USA nebo Kanadou a pokud nejsou v rozporu s právními předpisy ČR nebo Evropské unie.

### Článek 3: Počátek a konec pojištění

- 3.1 *Pojištění storno poplatků* může být sjednáno **nejpozději do 3 kalendářních dnů** od zaplacení nebo závazného objednání cesty a **nejpozději do 14 dnů** před plánovaným odjezdem.
- 3.2 Pojistíme osoby mladší 80 let ke dni odjezdu.
- 3.3 *Pojistná doba* u zrušení cesty začíná dnem uzavření *pojištění* a končí dnem odjezdu.
- 3.4 *Pojistná doba* u přerušení cesty začíná dnem přerušení již probíhající cesty a končí dnem plánovaného návratu.

### Článek 4: Pojistná událost

- 4.1 Uhradíme Vám *storno poplatky*, pokud musíte nezbytně a nevyhnutelně zrušit cestu pro některý z uvedených důvodů:
  - a) **Vaše nemoc, úraz nebo úmrtí;**
  - b) **nemoc, úraz nebo úmrtí rodinného příslušníka**, obchodního partnera nebo jiné osoby, s níž jste si cestu rezervoval/a nebo u níž jste měl/a být ubytován/a;
  - c) **nemoc, úraz nebo úmrtí rodinného příslušníka**, který s Vámi necestuje, ale o něhož se musíte prokazatelně postarat;
  - d) **zjištění těhotenství** po uzavření *pojištění*, pokud *lékař cestu* ze zdravotních důvodů nedoporučil;
  - e) **vážná nemoc, vážný úraz nebo úmrtí mazlíčka;**
  - f) **Vaše předvolání k soudu** v případě podání svědeckví (nikoli jako znalce), adopce či osvojení dítěte nebo rozvodového řízení;
  - g) **výpověď ze zaměstnání ze strany zaměstnavatele**, kdy jste oprávněn/a pobírat dávky v nezaměstnanosti podle příslušných právních předpisů a pokud v okamžiku rezervace cesty jste neměl/a důvod se domnívat, že k výpovědi dojde;
  - h) **opakování univerzitní či obdobné zkoušky** Vámi či *pojištěnou osobou*, případně-li datum této opravné zkoušky na dobu *pojištěné cesty* nebo do období 7 dnů po plánovaném návratu;
  - i) **dopravní nehoda osobního automobilu**, s nímž jste plánoval/a odcestovat, pokud se stala během 7 dnů před odjezdem, automobil je nepojízdný a o nehodě je sepsán záznam Policií ČR;
  - j) **zmeškání odletu nebo odjezdu veřejného dopravního prostředku** z důvodu dopravní nehody, živelné události nebo zrušení linek, čímž Vám bylo znemožněno cestu nastoupit v plánovaném datu;
  - k) **krádež** dokladů totožnosti Vašich nebo *pojištěných osob* v průběhu 7 dnů před plánovaným odjezdem;
  - l) **pokud jste se Vy nebo Váš rodinný příslušník stal obětí trestného činu;**
  - m) **loupež nebo krádež v místě Vašeho bydliště**, k níž došlo v období 7 dnů před plánovaným odjezdem nebo pokud v místě Vašeho bydliště došlo ke značné škodě na majetku způsobené živelnou událostí;
  - n) **umístění do povinné karantény** nařízené hygienikem během 2 týdnů před plánovaným odjezdem.
- 4.2 Pokud není uvedeno jinak, *pojištění* se vztahuje na příčiny uvedené pod body 4.1 za podmínky, že nastanou **30 dní** a méně před plánovaným odjezdem.
- 4.3 Zaplatíme Vám poměrnou část *storno poplatků*, pokud *cestu* nastoupíte se zpožděním nebo budete muset již nastoupenou cestu přerušit či předčasně ukončit pro některý z uvedených důvodů pod bodem 4.1 a nevyužité služby nelze vrátit zpět jiným způsobem. Uvedená časová lhůta se v tomto případě neuplatní.

### Článek 5: Pojistné

- 5.1 Pojistné se stanoví procentem z celkové ceny cesty a sjednává se jako jednorázové.
- 5.2 Pojistné je splatné nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne sjednání. Pojistné se považuje za zaplacené dnem připsání na účet *pojistitele*.
- 5.3 *Pojistná smlouva* je uzavřena zaplacením pojistného. **Bez zaplacení pojistného *pojistná smlouva* nevznikne.**

### Článek 6: Naše povinnosti

- 6.1 Zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu naší povinnosti plnit neprodleně po *Vašem* oznámení *škodní události*.
- 6.2 V případě pojistné události poskytnout pojistné plnění v rozsahu sjednaném *pojistnou smlouvou*.
- 6.3 Ukončit šetření do 3 měsíců po tom, co nám byla *škodní událost* oznámena, tuto lhůtu lze dohodou prodloužit. Nemůžeme-li ukončit šetření ve stanovené lhůtě, jsme Vám povinni sdělit důvod.
- 6.4 Vyplatit pojistné plnění do 15 dnů ode dne skončení šetření, o jehož výsledku Vás budeme písemně informovat.

**Článek 7: Vaše povinnosti**

**Kromě povinností vyplývajících z právních předpisů, jste povinen/povinna:**

- 7.1 učinit veškerá opatření, která lze rozumně vyžadovat k předcházení vzniku nebo zmírnění újmy, na základě které jste oprávněn/a uplatnit nárok z tohoto pojištění;
- 7.2 poskytnout nám pravdivé a úplné odpovědi na všechny otázky související se sjednáním pojištění a uplatňovaným nárokem;
- 7.3 poskytnout souhlas s vyžádáním zdravotní dokumentace v případě škodní události, příčiny smrti nebo pitevní zprávy.

**Článek 8: Důsledky porušení povinností**

**Pojistné plnění můžeme přiměřeně snížit či odmítnout, pokud:**

- 8.1 Vy, pojištěná nebo oprávněná osoba uvedete při sjednávání nebo uplatňování práva na **pojistné plnění vědomě nepravdivé údaje nebo podstatné údaje** zamlčíte;
- 8.2 **porušíte své povinnosti**, a to mělo podstatný vliv na vznik nebo průběh **pojistné události**, na zvětšení rozsahu jejich následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění, máme právo snížit pojistné plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah naší povinnosti plnit.

**Článek 9: V případě škodní události**

- 9.1 **Pokud nemůžete odcestovat, zrušte co nejdříve svou cestu** a všechny objednané služby, požádejte o refundaci u všech *poskytovatelů* a snažte se minimalizovat škody.
- 9.2 Oznamte nám **škodní událost** bez zbytečného odkladu na e-mailové adrese [skody@colonnade.cz](mailto:skody@colonnade.cz) prostřednictvím formuláře na odkazu <https://www.colonnade.cz/pojistna-udalost/cestovani/>.
- 9.3 **K vyplněnímu formuláře přiložte** na své náklady pořízené doklady prokazující nárok na pojistné plnění, popřípadě další nezbytné dokumenty, které si vyžádáme. Stačí nám kopie dokladů, originály si uschovejte do ukončení řízení:
  - a) cestovní smlouvu nebo doklad o provedené rezervaci, uhrazené záloze nebo ceně cesty;
  - b) doklady o vyřízení refundaci a vyčíslené výši *storno poplatků*;
  - c) doklady prokazující důvod zrušení nebo přerušení cesty – lékařskou zprávu, úmrtní list, policejní protokol, výpověď ze zaměstnání, soudní předvolání, potvrzení školy o konání zkoušek, potvrzení o poškození bydliště, potvrzení o umístění do povinné karantény, atp.
- 9.4 Oznamte nám případné další *pojištění*, které se vztahuje na stejný či obdobný *pojistné události*. V případě existence takového pojištění bude pojistné plnění ze *škodových pojištění* poskytnuto podle pravidel o vícenásobném pojištění.

**Článek 10: Výluky z pojištění**

- 10.1 *Pojištění* podle těchto pojistných podmínek se nevztahuje na jakékoli *škodní události a újmy*:
  - a) jejichž vznik bylo možno důvodně předpokládat nebo o nichž bylo známo, že nastanou již před počátkem *pojištění*;
  - b) pokud byla *cesta* uskutečněna v rozporu s varováním MZV <https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/index.html>;
  - c) v důsledku pandemie, zhoršení či stabilně nedobré geopolitické, klimatické nebo ekologické situace;
  - d) pokud byl pracovní poměr ukončen z *Vašeho* rozhodnutí;
  - e) související se zdravotním stavem, *nemocí* nebo *úrazem*, který existoval před uzavřením tohoto pojištění s výjimkou *stabilizovaného chronického onemocnění*;
  - f) v souvislosti s *cestami* v rozporu s lékařským doporučením;
  - g) v souvislosti s těhotenstvím po 26. týdnu nebo pokud jste podstoupila umělé přerušování těhotenství z vlastní vůle 3 měsíce před odjezdem;

- h)
- i)
- j)
- k)
- l)
- m)
- n)
- o)
- p)

způsobené sebevraždou nebo pokusem o ni; všemi formami duševních *nemocí*; úmyslným sebepoškozováním nebo vystavením se nebezpečí, ledaže jde o záchranu lidského života; posttraumatickou stresovou poruchou, která nevznikla přímým následkem *úrazu*;

nastalé vlivem alkoholu a/nebo vlivem jiné drogy či léků, které nebyly předepsány *lékařem* a/nebo pokud byly léky předepsané *lékařem* užívány v rozporu s pokyny výrobce;

v souvislosti se syndromem získaného selhání imunity (AIDS, HIV) nebo jakéhokoliv stavu, který s tímto syndromem souvisí, nebo s jinými pohlavně přenosnými nemocemi;

k nimž došlo při řízení motorového vozidla, plavidla či jiného prostředku, pro něž jste neměl/a příslušné oprávnění, při létání jakéhokoliv druhu s výjimkou přepravy jako platící cestující;

kteou jste způsobil/a úmyslně sám/a nebo jiná osoba z *Vašeho* podnětu nebo k níž došlo při spáchání trestného činu;

k nimž došlo při provozování *rizikových sportů, profesionální sportovní činnosti*, při účasti v závodě nebo soutěži, při výpravách do neobydlených oblastí či míst s extrémními podmínkami;

k nimž došlo při provozování nebezpečných činností zahrnujících zbraně, pyrotechniku atp., při službě nebo výcviku u jakékoli vojenské nebo policejní organizace;

v souvislosti s válkou, invazí, činností zahraničního nepřítele, vojenskými akcemi (bez ohledu na to, zda byla vyhlášena válka či nikoliv), občanskou válkou, terorismem, povstáním, vzpourou, vzbouřením, srocením, stávkou, občanskými nepokoji, vojenskou mocí, represivními zásahy státních orgánů a bezpečnostních složek státu, skupinou osob se zlým úmyslem, lidí jednajících pro politickou organizaci nebo ve spojení s ní, spiknutím, vyvlastněním, zabavením pro vojenské účely, zničením nebo poškozením z pokynu vlády působící de jure nebo de facto anebo jiného veřejného orgánu;

v souvislosti s ionizujícím zářením či radioaktivním zamořením; radioaktivní toxickou výbušninou či jiným nebezpečným zařízením jakéhokoliv výbušného jaderného zařízení; rozptýlením, použitím či vypouštěním patogenních či jedovatých biologických či chemických látek.

- 10.2 Pojistitel může snížit pojistné plnění, pokud náklady vznikly pozdním zrušením cesty a pokud by při včasné zrušení mohly být nižší.
- 10.3 Pokud bude v *pojistné smlouvě* dohodnuto, že se některá z výluk neuplatní, není tím dotčena platnost ostatních výluk.
- 10.4 V *pojistné smlouvě* mohou být rovněž dohodnuty další výluky nebo mohou být uvedené výluky upraveny.

**Článek 11: Zánik pojištění**

- 11.1 V případě, že *pojistnou smlouvu* uzavíráte formou obchodu na dálku, máte právo bez udání důvodů od *pojistné smlouvy* odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření.
- 11.2 **Pojištění zaniká:**
  - a) uplynutím *pojistné doby*;
  - b) dohodou o *zániku pojištění*;
  - c) odstoupením *pojistníka* od *pojistné smlouvy* pro porušení povinnosti *pojistitele* upozornit na nesrovnalosti mezi nabízeným *pojištěním* a *pojistníkovými* požadavky nebo porušením povinnosti *pojistitele* zodpovědět pravdivé a úplně písemné dotazy *pojistníka* položené při sjednávání *pojištění*;
  - d) zánikem pojistného zájmu nebo zánikem pojistného nebezpečí;
  - e) na základě jiných skutečností specifikovaných v zákoně.

**Článek 12: Ochrana osobních údajů**

- 12.1 V rámci administrace *pojistné smlouvy* dochází ke zpracování osobních údajů. Bližší informace o tom, jakým způsobem, za jakým účelem a po jakou dobu bude ke zpracování těchto osobních údajů docházet, včetně veškerých práv, která lze v této souvislosti uplatnit, jsou k dispozici na našich internetových stránkách pod následujícím odkazem: <https://www.colonnade.cz/ochrana-osobnich-udaju/>.
- 12.2 V případě, že bude *pojistník* odlišnou osobou od *pojištěného* a/nebo *oprávněné osoby*, je povinen seznámit tyto osoby s *pravidly ochrany osobních údajů*, a to nejpozději do 1 měsíce od poskytnutí osobních údajů.

**Článek 13: Závěrečná ustanovení**

- 13.1 Toto *pojištění* se řídí českým právem a případné spory budou předloženy k rozhodnutí českým soudům.
- 13.2 Pokud máte jakékoliv pochybnosti týkající se tohoto *pojištění* nebo si přejete více informací, můžete nás kontaktovat na e-mailové adrese [client@colonnade.cz](mailto:client@colonnade.cz).
- 13.3 Případnou námitku nebo stížnost související s *pojištěním* můžete:
- zaslat e-mailem na [client@colonnade.cz](mailto:client@colonnade.cz) nebo v písemné formě na adresu pojistitele: Colonnade Insurance S.A., organizační složka, Na Pankráci 1683/127, Nusle, 140 00, Praha 4, Česká republika;
  - Colonnade Insurance S.A., se sídlem L–2350 Lucemburk, rue Jean Piret 1, Lucemburské velkovévodství;
  - podat u orgánu vykonávajícím dohled nad pojišťovnictvím v ČR, kterým je Česká národní banka, Samostatný odbor ochrany spotřebitele, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1, Česká republika.
- 13.4 Spory mezi *Vámi*, jako spotřebitelem a *námi*, týkající se *pojistné smlouvy*, lze řešit i mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven ([www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)).

**Článek 14: Definice pojmů**

Slova uvedená *kurzívou* v *pojistné smlouvě* nebo pojistných podmínkách mají tento význam:

**Cesta**

zájezd, samostatná letenka, pobyt v hotelu, v lázních, v pensionu, v kempu nebo ubytování v soukromí, letní nebo příměstský tábor, škola v přírodě, lyžařský výcvik, jazykový kurz, atp.;

**Hospitalizace**

přijetí na lůžkové oddělení nemocnice či jiného zdravotnického zařízení poskytujícího lůžkovou péči, jako hospitalizovaného pacienta na dobu minimálně 24 hodin;

**Krádež**

přivlastnění si věci pachatelem tím, že se jí zmocní překonáním překážek bránících věc před odcizením;

**Lékař**

*lékař* registrovaný k výkonu lékařské praxe, který není blízkou osobou Vaší ani dalších *pojištěných osob*, není zaměstnancem *pojistníka* či *pojištěné osoby*;

**Limit pojistného plnění (limit)**

maximální výše pojistného plnění uvedená v *pojistné smlouvě*;

**Loupež**

přivlastnění si věci pachatelem za použití násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí proti *pojištěné osobě*;

**Mazlíček**

kočka nebo pes, který s *Vámi* žije ve společné domácnosti a jehož majitelem jste Vy nebo partner/ka;

**Nemoc**

akutní a nahodilá *nemoc*, která nevznikla následkem stavu či poruchy, v souvislosti s nimiž Vám v období 6 měsíců přede dnem vzniku *pojištění* bylo doporučeno podstoupit léčbu, vyžadující lékařské ošetření (v případě mazlíčka veterinární ošetření) nebo *hospitalizaci*, a která brání Vám nebo *pojištěné osobě* v odjezdu či v pokračování *cesty*;

**Obmyšlený**

osoba, které vznikne právo na pojistné plnění z *pojištění* v případě smrti *pojištěného*;

**Oprávněná osoba**

osoba, které v důsledku *pojistné události* vznikne právo na pojistné plnění;

**Partner**

osoba, s níž trvale žijete ve společné domácnosti, která je buď manželem, manželkou, druhem nebo družkou;

**Pojistitel (my)**

Colonnade Insurance S.A., se sídlem L–2350 Lucemburk, rue Jean Piret 1, Lucemburské velkovévodství, zapsaná v lucemburském Registre de Commerce et des Sociétés, registrační číslo B61605, jednající prostřednictvím Colonnade Insurance S.A., organizační složka, se sídlem Na Pankráci 1683/127, 140 00, Praha 4, Česká republika, IČO: 044 85 297, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 77229;

**Pojistka**

dokument potvrzující uzavření *pojistné smlouvy*;

**Pojistná doba**

doba, na kterou bylo *pojištění* sjednáno, uvedená v *pojistné smlouvě*;

**Pojistná událost**

nahodilá událost krytá *pojištěním*, která vznikne v době trvání *pojištění*;

**Pojistná smlouva**

*smlouva* uzavřená mezi *námi* a *Vámi* na *pojištění* podle těchto pojistných podmínek;

**Pojistník**

právnícká či fyzická osoba uvedená v *pojistné smlouvě*, která s *námi* *pojistnou smlouvu* uzavřela a je povinna platit pojistné;

**Pojištění škodové**

*pojištění*, kdy lze přesně vyčíslit reálnou škodu a určit výši pojistného plnění. U *škodového pojištění* nelze uplatnit vícenásobné *pojištění*;

**Pojištěná osoba (Vy)**

fyzická osoba uvedená v *pojistné smlouvě*, *pojištěnou osobou* může být i *pojistník*;

**Poskytovatel**

cestovní kancelář nebo agentura, ubytovací zařízení, veřejný dopravce, internetový rezervační portál apod., u něhož jste si objednal zájezd, pobyt, letenku, jízdenku nebo jinou službu související s *cestou*;

**Profesionální sportovní činnost**

činnost registrovaného sportovce vykonávaná na základě písemné smlouvy a za úplatu;

**Rizikové sporty**

potápění, adrenalinové sporty a aktivity, jejichž provozování je spojeno s vyšším rizikem a také běžné sporty provozované závodně nebo v rámci nejrůznějších organizací a klubů, s nimiž se účastníte soutěží, utkání a závodů;

**Rodinný příslušník**

*partner/ka*, děti, sourozenci, rodiče, prarodiče, rodiče *partnera* nebo jiný rodinný příslušník, který s *Vámi* sdílí společnou domácnost, nebo o kterého se prokazatelně staráte;

**Spoluúčast**

dohodnutá finanční částka, kterou se *pojištěný* podílí na pojistném plnění a je pevně stanovena procentem;

**Stabilizované chronické onemocnění**

*nemoc* včetně poúrazových stavů, která sice existovala ke dni odjezdu, avšak Váš stav se během 6 měsíců před odjezdem nezhoršil a nijak nenasvědčoval tomu, že v průběhu *cesty* budete potřebovat péči *lékaře*, změnu medikace nebo *hospitalizaci*;

**Storno poplatky**

náklady, které Vám vzniknou při zrušení *cesty*, tj. předem uhrazená záloha nebo plná cena *cesty*, kterou Vám *poskytovatel* podle svých obchodních podmínek nevrátil; *storno poplatky* mohou zahrnovat dopravu, ubytování a jiné související nerealizované a nevratné cestovní služby bez pojistného, letištních tax a dalších poplatků, které lze získat zpět; v případě přerušení *cesty* se jedná o poměrnou část těchto nákladů;

**Škodní událost**

skutečnost, z níž vznikla újma, která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění;

**Úraz**

náhlá, neočekávaná a nepředvídatelná událost způsobená vnějšími silami nebo vlastní tělesnou silou nezávisle na Vaší vůli, k níž dojde v době trvání *pojištění*, a která vyžaduje ošetření *lékaře* a brání Vám nebo *pojištěné osobě* v odjezdu či v pokračování *cesty*.