

FAQ CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ – COVID-19

Doporučení/připomenutí: V případě vzniku škodné události v zahraničí je třeba kontaktovat asistenční službu (tel.: +420 466 100 777; e-mail: asistence@csobpoj.cz) a všechny následné kroky řešit v souladu s jejími pokyny. Toto se týká nejen zdravotních obtíží, ale i případných komplikací spojených s nařízenou karanténou.

OBECNÉ

1) Kde se klienti dozvědí aktuální informace a pravidla výjezdu do země, do které chtějí cestovat?

Zdrojem informací jsou webové stránky Ministerstva zahraničních věcí ČR (MZV ČR), kde jsou pravidelně aktualizovány informace o cestování do jednotlivých zemí a s tím spojených opatření. Hned na úvodní stránce je k dispozici „[Rozcestník – aktuální informace k cestám do zahraničí](#)“, jehož hlavní náplní jsou informace o cestování s ohledem na onemocnění covid-19. V sekci „[Cestujeme – Přehled upozornění na cesty](#)“ jsou dále uvedena upozornění, která v dané zemi mohou hrozit v souvislosti s teroristickými útoky, ozbrojenými střety apod.

2) Podléhá cestování do zahraničí podmínce doporučení ze strany oficiálních institucí (např. MZV ČR)? Co když je do některé země vydáno varování před cestami?

Ano, ČSOB Pojišťovna se řídí informacemi zveřejňovanými oficiálními institucemi, především MZV ČR. Pokud bude vydáno výslovné varování nebo zákaz cestovat do dané země z důvodů spojených s Covidem-19 a pojištěný tam přesto vycestuje, pojistné plnění nebude poskytnuto. Vzhledem k aktuální situaci, kdy dochází v jednotlivých zemích k mírnému rozvolňování podmínek pro cestování, je naše cestovní pojištění platné pro všechny státy světa. Avšak za předpokladu, že budou splněny podmínky, které dané země (včetně tranzitních) pro vstup na svoje území vyžadují.

Před cestou do zahraničí je třeba si dobře přečíst informace uvedené na webu MZV ČR, i nadále bohužel platí, že podmínky pro cestování se často mění.

3) Čím se řídit při cestě do zahraničí? Barevným semaforem nebo informacemi u jednotlivých zemí na webových stránkách MZV ČR?

Semafor se již od 15. února nevyužívá jako „pomůcka“ pro cestování do zahraničí.

Doporučujeme si před cestou přečíst všechny informace k cílové destinaci, resp. všem zemím, které budou navštíveny. Podmínky vstupu do jednotlivých zemí jsou rozdílné a poměrně často se mění, tak aby klienta nic nepřekvapilo.

Pojistné plnění bude poskytnuto pouze za předpokladu, že klient splní všechny podmínky, které dané země pro vstup na své území vyžadují.

4) Pokud klient při cestě do země, kam by bylo zakázáno z důvodu Covid-19 cestovat, utrpí zlomeninu ruky nebo bude hospitalizován z jiného důvodu než Covid-19, bude krytý cestovním pojištěním?

Na úrazy a akutní onemocnění z jiného důvodu než Covid-19 se z pohledu cestovního pojištění nařízení o zakazu cestování nevztahují a jsou kryty cestovním pojištěním.

5) Některé země vyžadují pro vstup na svoje území potvrzení, že cestovní pojištění kryje i náklady spojené s léčbou Covid-19, kde lze o takové potvrzení požádat?

Potvrzení o pojištění včetně doložky Covid-19 vystavuje na požádání ČSOB Pojišťovna. O potvrzení je potřeba zažádat v dostatečném časovém předstihu na mailové adrese info@csobpoj.cz. Do emailu je potřeba uvést identifikaci klienta a bližší podrobnosti o plánované cestě, tj. zejména termín a konkrétní zemi. Potvrzení je možné vystavit v českém nebo anglickém jazyce.

6) Platí stále informace z veřejného příslibu ČSOB Pojišťovny, tj. poskytnutí pojistného plnění z pojištění léčebných výloh a automatické prodloužení pojistné doby? Co ostatní náklady?

Ano, veřejný příslib umístěný na webových stránkách ČSOB Pojišťovny je stále platný, tj. pojistné plnění z pojištění léčebných výloh bude poskytnuto (za předpokladu cest do zemí, které nepatří do rizikových z pohledu Covidu-19, resp. úřady do nich nezakazují vstup). Automatické prodloužení pojistné doby až o 30 dní je taktéž platné. Nicméně upozorňujeme, že prodloužení pojistné doby platí, pouze pokud je nezbytné z objektivních důvodů a pro dobu nezbytně nutnou k zařízení návratu zpět do ČR.

7) Co se stane, pokud klient vycestuje do země, kam je dovoleno cestovat, ale v průběhu pobytu se situace změní a MZV ČR zařadí zemi na seznam rizikových, resp. zakázaných? Bude v případě škodní události spojené s covid-19 poskytnuto pojistné plnění?

Pokud klient vycestuje v době, kdy bude možné do dané země cestovat, a navíc nebudou v době vycestování vydána žádná upozornění, která by nasvědčovala tomu, že země bude zařazena mezi rizikové, pojistné plnění by ČSOB Pojišťovna poskytla.

PŘED ODJEZDEM

1) Klient zaplatí dovolenou a pak nemůže vycestovat, protože to zakáže vláda ČR nebo vláda destinace (popř. tranzitní země). Lze uplatnit pojištění stornopoplatků?

Pojištění stornopoplatků se na vzniklou škodu nevztahuje, jedná se o tzv. zásah veřejné moci. Výluka dle [Všeobecných pojistných podmínek](#), čl. 8 odst. 2b.

2) Před odjezdem na rodinnou dovolenou bude mít některý z členů rodiny pozitivní test. Bude možné uplatnit pojištění stornopoplatků pro všechny členy rodiny, kteří měli cestovat? Koho všeho lze považovat za rodinného příslušníka?

Pojištění stornopoplatků lze v takovém případě uplatnit. Pro řešení pojistné události je zapotřebí mít potvrzení od lékaře, popř. od hygienické stanice o pozitivním testu nebo nařízené karanténě.

Dle uzavřené pojistné smlouvy jsou pojištěnými držitel platební karty a jeho rodinní příslušníci, tj. 1 další dospělá osoba a nejvýše 3 děti do 21 let včetně. Za rodinné příslušníky je považována blízká rodina, tzn. rodiče a děti, prarodiče a vnuci, sourozenci, manžel/manželka, partner/partnerka, druh/družka.

Synovec/neteř ani zeť/snacha již nejsou v přímé řadě, tj. pojištění by se na ně nevztahovalo.

3) Klient má pozitivní test a musí do nařízené karantény. Je možné uplatnit pojištění stornopoplatků?

Pojištění stornopoplatků je možné uplatnit. Jako podklad pro řešení pojistné události je potřeba předložit lékařskou zprávu nebo potvrzení od hygienické stanice o pozitivním testu či nařízené karanténě.

4) Klient je v karanténě pouze na základě kontaktu s pozitivně testovaným. Je možné uplatnit pojištění stornopoplatků?

Pojištění stornopoplatků je možné uplatnit. Nelze však plnit jen na základě sdělení klienta, že byl v kontaktu s pozitivně testovaným. Jako podklad pro řešení pojistné události je potřeba předložit potvrzení od hygienické stanice o nařízené karanténě, popř. zdravotní/lékařskou zprávu od praktického lékaře.

Pokud se klient uchýlí do dobrovolné karantény a hygienická stanice se neozve (ačkoli pozitivně testovaný nahlásil telefonní číslo dotyčného), je potřeba kontaktovat praktického lékaře a nechat si od něj vystavit potvrzení/zprávu, popř. kontaktovat hygienickou stanici a vyžádat si potvrzení o karanténě.

5) Existují země, které pro vstup na své území vyžadují negativní test na Covid-19, případně je automaticky nutná karanténa. Pokryje cestovní pojištění náklady spojené s provedením testu a karanténou?

Ne. V tomto případě není test na Covid-19 možné považovat za akutní onemocnění, a není tak z cestovního pojištění kryt. Pokud se jedná o karanténu, která je daným státem nařízena jako povinná při příjezdu (nutnost jejího absolvování je uvedena na stránkách MZV v Rozcestníku informací), náklady by taktéž hrazeny nebyly. V tomto případě by byla v souladu s pojistnými podmínkami uplatněna výluka zásahu veřejné moci.

6) Pokud si klient zajistí ubytování v zahraničí napřímo s majitelem ubytování a nikoli přes cestovní agenturu, je to z hlediska pojištění stornopoplatků akceptovatelné?

ČSOB Pojišťovna nerozlišuje mezi zájezdem s cestovní kanceláří či vlastní organizací cesty. V pojistných podmínkách je to definováno jako „cestovní služba“ a tudíž z hlediska pojištění stornopoplatků nemusí jít jen o zájezd s cestovní kanceláří.

PO ODJEZDU

1) Klient je hned při příjezdu do destinace umístěný do karantény. Vztahuje se na tyto situace cestovní pojištění?

Velmi záleží na tom, z jakého důvodu je klient umístěný do karantény. Může se stát, že vycestuje z ČR (musí mít negativní test), ale při příjezdu do destinace je znovu testován s pozitivním výsledkem a je umístěn do karantény. V takovém případě by bylo možné vzniklou škodu uplatnit, protože pozitivní výsledek na Covid-19 je vnímán jako akutní nemoc.

Existují však situace, kdy klient cestuje do země, u níž je už dopředu zřejmé, že bude automaticky (tj. aniž by byl testován) umístěný do karantény (např. 14denní). Informace jsou dostupné na webových stránkách [Ministerstva zahraničních věcí \(MZV ČR\)](#). V takovém případě nebude možné vzniklou škodu uplatnit.

2) Klient v průběhu dovolené přijde do kontaktu s pozitivně testovanou osobou a musí do karantény. Vztahuje se na to cestovní pojištění?

Jde o podobnou situaci jako před odjezdem. Pokud klient doloží potvrzení, že musel do karantény po kontaktu s pozitivně testovanou osobou, je z pohledu cestovního pojištění považovaný za nemocného a bude možné vzniklou škodu uplatnit (půjde hlavně o náklady na ubytování/stravu, popř. náklady za pozdější dopravu zpět). V tomto případě je třeba kontaktovat asistenční službu a další postup řešit v souladu s jejími pokyny.

3) Klient je v průběhu pobytu v zahraničí hospitalizován s Covid-19. Vztahuje se na hospitalizaci cestovní pojištění? Jaké doklady musí předložit kvůli likvidaci škodní události?

Hospitalizace je zcela bez diskuse a vzniklou škodu lze uplatnit (za předpokladu vycestování do země, kam nebylo vydáno výslovné varování/zákaz cestovat). V první řadě je třeba kontaktovat asistenční službu pojistitele, která doporučí vhodné zdravotnické zařízení a pomůže s dalšími kroky. Dokladem za hospitalizaci je zpravidla lékařská zpráva, případně další dokumenty, které jsou vyžadovány dle dohody s asistenční službou.

4) Klient se nemůže z dovolené vrátit do ČR, protože se v průběhu dovolené přerušil dopravní spojení z destinace do ČR.

Velmi záleží na okolnostech. Dnes je na webových stránkách MZV ČR u spousty zemí doporučeno prověřit si dostupnost dopravního spojení do a z destinace. Tudiž by konkrétně záleželo na skutečné příčině.

Pokud by důvodem bylo státní/vládní nařízení, pak jde o tzv. zásah veřejné moci, na které se pojištění nevztahuje (viz výlučka dle [Všeobecných pojistných podmínek](#), čl. 8 odst. 2b).

5) Jak to bude v situaci, kdy klientovi vyjde pozitivní výsledek testu na letišti před nástupem do letadla při cestě z dovolené zpět do ČR? Klient musí nuceně setrvat v zahraničí déle? Pokryje cestovní pojištění náklady na „karanténní“ hotel a náhradní letenky zpět do ČR?

Ano, nezbytné a účelně vynaložené náklady na karanténu i náhradní letenky bychom uhradili, pokud to bude daná situace vyžadovat a náklady nebudou reparovány jinak (např. daným státem). V tomto případě je třeba kontaktovat asistenční službu a další postup řešit v souladu s jejími pokyny.

6) Co se stane, pokud klient vycestuje do země, kam nebylo vydáno žádné varování/zákaz před cestami a v průběhu jeho pobytu se situace změní a do země bude nedoporučeno/zakázáno cestovat. Bude poskytnuto pojistné plnění z pojištění léčebných výloh?

Pokud klient vycestuje v době, kdy nebyla vydána žádná varování/zákaz před cestami, pojistné plnění bude poskytnuto. Rozhodující je doba před vycestováním.

7) Klient odcestuje do „bezpečné“ země a po přeletu mu tam vyjde pozitivní test a je umístěn do karantény. Uhradí pojišťovna vzniklé náklady na pobyt v karanténě, případně náhradní letenku, pokud klient kvůli karanténě nestihne návrat v plánovaném termínu.

Ano, v tomto případě bychom případné náklady na karanténu i náhradní letenku uhradili, pokud by to bylo s ohledem na situaci nezbytné. Existuje více možností, které mohou nastat a bude záležet na konkrétní situaci. Pokud bude ale klient umístěn do „karanténního“ zařízení, případně náklady na pobyt bychom uhradili (pokud není nařízení karantény dáno předem). V tomto případě je třeba kontaktovat asistenční službu a další postup řešit v souladu s jejími pokyny.