

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**VÝZNAM A FUNKCE CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ
V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU**

Autor práce: Karel Maršík

**Studijní obor: Management a marketing služeb – specializace služby cestovního
ruchu**

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Ing. Eva Jaderná, Ph.D.

Katedra: Managementu a marketingu služeb

2016

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Evě Jaderné, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

MARŠÍK, K. *Význam a funkce cestovního pojištění v oblasti cestovního ruchu: bakalářská práce.* České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2016. 54 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Eva Jaderná, Ph.D.

Klíčová slova: cestování, cestovní pojištění, cestovní ruch, léčebné výlohy, pojištění

Práce pojednává o zahraničním individuálním i skupinovém cestovním ruchu, našich cestách rekreačních, relaxačních, sportovních ale i pracovních. Podrobněji analyzuje každodenní rizika, která nás na těchto cestách provází. Dále analyzuje a segmentuje možnosti eliminace těchto rizik, shrnuje možná řešení a východiska.

Podrobně analyzuje cestovní pojištění jako velice důležitou a nedílnou součást našich zahraničních cest, ukazuje možnosti, jak pojištění využít, komparuje produkty cestovního pojištění vybraných pojišťoven na modelových příkladech.

ABSTRACT

MARŠÍK, K. *The Importance and Function of Travel Insurance in Tourism : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2016. 54 p. Supervisor : Ing. Eva Jaderná, Ph.D.

Key words: Insurance, Medical Expenses, Tourism, Travelling, Travel Insurance

This thesis deals with foreign individual or group tourism, our travels recreation, relaxation, sports as well as labor. Analyzes in detail the everyday risks that our guides on these trips. Further analyzes and segments the possibility of these risks, summarizes the possible solutions and ways.

Analyzes in detail the travel insurance as a very important and integral part of our foreign trips, shows ways to use insurance, travel insurance products compares selected insurance companies to model examples.

Obsah

Úvod.....	8
1. Cíl a metodika bakalářské práce	9
2. Cestování ve 21. Století.....	10
2.1. Podstata cestovního ruchu.....	10
2.2. Cestujeme organizovaně hromadně či individuálně	12
2.3. Rizika na cestách	15
2.4. Finanční náročnost škodných událostí.....	16
2.4.1. Bezplatné ošetření - spolupráce ČR a EU	199
2.4.2. Bezplatné ošetření - spolupráce ČR a dalších zemí.....	22
2.4.3. Ošetření v ostatních zemích	23
2.4.4. Přeshraniční zdravotní péče	23
2.5. Pojištění jako důležitá součást našich cest.....	24
2.5.1. Základní terminologie.....	25
3. Cestovní pojištění	26
3.1. Kategorizace pojištěnců, druhy cest, pojištění a územní platnost	27
3.1.1. Pojištění léčebných výloh	28
3.1.2. Pojištění odpovědnosti za škody občana.....	30
3.1.3. Úrazové pojištění.....	31
3.1.4. Pojištění cestovních zavazadel	322
3.1.5. Pojištění storna cesty	33
3.1.6. Pojištění právní ochrany	35
3.1.7. Pojištění zásahu horské služby	36
3.1.8. Pojištění rekreačních a rizikových sportů	36
3.1.9. Pojištění veterinární léčby.....	37
3.1.10. Asistenční služby	38
3.1.11. Další méně obvyklá připojištění	39

3.2. Možnosti sjednání.....	40
4. Komparace produktů vybraných pojišťoven na modelových příkladech...	42
4.1. č.1: Čtyřčlenná rodina na dovolené autem v Chorvatsku	43
4.2. č.2: Dva studenti na lyžování v Itálii	44
4.3. č.3: Práce a cestování Austrálie.....	45
4.4. č.4: Těhotná na třídených nákupech ve Vídni.....	45
4.5. č.5: Rok obchodníka s koňmi ve světě.....	46
5. Závěr.....	48
Seznam použitých zdrojů.....	500
Seznam obrázků, tabulek a grafů.....	52
Přílohy	524

Úvod

Cestovní ruch je nedílnou a neodmyslitelnou součástí ekonomik států, též i naší České republiky. Pro někoho představuje cestování odpočinek a slunění u moře, pro jiné je to pak aktivní poznávání památek a získávání informací o navštěvovaných různých cizích kulturách. Někteří tráví čas svého odpočinku raději ještě aktivněji, vyplavováním adrenalinu a endorfinů do svého organismu sportem, takže vyráží na dovolenou například do hor, prožít ji při vysokohorské turistice, anebo plavením se po kanálech či mořích pronajatou jachtou.

Pro některé at' už studenty či třeba dospělé doplňující si obzory svého vzdělání cizími jazyky, může být cestování nenahraditelnou možností pro učení se či zdokonalování se v cizích jazycích. U některých pracovních pozic například různých obchodních cestujících je to pak i neodmyslitelnou součástí jejich pracovního života. Celkově se cestování stalo vlivem zvyšujícího se HDP na obyvatele i otevření ekonomiky obecně velmi dostupným pro široké skupiny obyvatelstva.

Práce bude věnována zahraničnímu cestovnímu ruchu, hlavně pak ale rizikům, které nás na cestách provází. Lidé cestují stále více i do vzdálenějších destinací, vyhledávají pro sebe zajímavější možnosti i komfortnější cesty. Často ale také právě naopak, cestují rádi a objevují místa doposud nedotčená cestovním ruchem, svázána s krásami a čistotou přírody. Tam se pak jako turisté cítí být volnými a stranou od novodobých vychytávek cestovního ruchu mnohdy jen útočících na jejich peněženky.

Všechny tyto výše popsané segmenty cestovatelů mají jedno společné, musí se v rámci plánování a příprav svých cest, předem věnovat i méně příjemným záležitostem jako je vyřízení či kontrola svých cestovních pasů, případně i vyřízení víz pokud se toto jejich cílové či transferové destinace týče a konečně pak i přemýšlet nad tím, co vše se může na cestách přihodit a stát. Důležité je znát alespoň ve větší míře to, co nás může na našich cestách potkat, at' už jde o různá zdravotní rizika v podobě nečekaných úrazů, onemocnění či i nález ale i dalších možných nepříjemností. Důsledky vzniklé těmito riziky jdou do určité míry eliminovat, je jen třeba vědět, kde a jakým způsobem lze toto řešit. Je třeba vědět a znát, na co vše máme jednak jako cestující občané ČR standardně nárok i čím si můžeme na cestách při eliminaci rizik pomoci.

Jedním z nepostradatelných a často nedoceňovaných pomocníků je cestovní pojištění nabízené hojně našimi komerčními pojišťovnami. Pro většinu lidí je takovéto

zjišťování rizik i přípravy na ně před cestou pouhou formality. Lidé bývají komplexně s přípravami tohoto typu před cestováním hotovi většinou jen v pouhých několika minutách tomuto věnovaných. Přitom rozmanitost našich cest, aktivit i cílů je tak obrovská, že možným rizikům i jejich případnému řešení je třeba se věnovat mnohem hlouběji než jen povrchně.

Vezmeme-li v potaz totiž složitost a záludnosti cestovního pojištění, je na místě konstatovat, že ne vždy tomu všemu snad i rozumí sami ti, kdož tato pojištění stvořili a ani ti kdo ho prodávají. Ne vše je totiž platné pro všechny naše aktivity a způsoby cestování, tak jak bychom my sami chtěli, představovali si a předpokládali. Stojí pěkný kus práce a také času, porozumět alespoň částečně různým možnostem nastavení, funkčnosti i výlukám v těchto pojistných smlouvách. Možnosti řešení ať už zdravotních či mnohých dalších rizik a škod na cestách, stejně tak jako i typy různých cestovních připojištění jsou tak obsáhlá a složitá, že zde tomuto bude věnována hlubší pozornost i patřičná důslednost.

1. Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analýza nabídky cestovního pojištění na českém trhu a jeho členění, následně pak poukázat na jeho důležitost při přípravě a realizaci ať už ryze rekreačních, studijních či pracovních zahraničních cest. Vedlejším cílem pak bude provedení komparace cestovního pojištění vybraných pojišťoven na několika různých modelových příkladech. Důraz je kladen na podrobnou analýzu hlavně v oblasti rizikových faktorů, jako je nesjednání či unáhlené sjednávání pojištění v chvatu a bez hlubšího zamyšlení se nad možnými vzniklými škodami s přihlédnutím k jejich co možná nejdůkladnější eliminaci právě pomocí kvalitně sjednaného pojištění.

BP je provedena dvěma částmi a celkem pěti kapitolami. V první teoretické části je na základě informací pořízených sekundárním sběrem dat prostřednictvím studia odborné literatury doplněné znalostmi a zkušenostmi z vlastní dlouholeté praxe v pojišťovnictví a poradenství – viz. **doklad odborné způsobilosti**¹ stejně tak jako podnikáním v oblasti cestovního ruchu, ale i celoživotním koníčkem cestováním, popsán cestovní ruch 21. století a to hlavně zahraniční. Velmi důležitým se zde jeví

¹ *Odborná způsobilost* [online]. Praha : ČNB, 2016 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=79324&p_VER_ID=1003&p_DATUM=05.02.2016&p_ROL_KOD=>

analýza a rozborů možných vzniklých rizik s cestováním spojených. BP se pokusí zorientovat v možnostech, které jako občané ČR při našem cestování po různých zemích máme. Bude nehloubkově zanalyzováno, do jaké míry se dá spolehnout na úpravy v rámci mezinárodních mezistátních smluv a dohod. Dále i, jak jsou turisté chráněni standardně v zemích EU, EHP i dalších se kterými má ČR bilaterální smlouvy a dohody. Jsou zde segmentovány cesty na ryze volnočasové – dovolenkové, studijní ale i pracovní zahraniční cesty. Presentováno na praktických příkladech, a to i velmi specifické možnosti škod, které jsou nákladné pro následující řešení vlastními zdroji. Bude zde provedena hloubková analýza cestovního pojištění a vysvětlena jeho důležitost na cestách v rámci cestovního ruchu při eliminaci vzniklých možných škod.

V praktické části pokračující následujícími kapitolami jsou pak hlouběji rozebrány možnosti pojištění presentovány jednotlivými dílčími typy připojištění „cestovního pojištění“, provedeny komparace rizik vybraných pojišťoven. Práce je pak doplněna pěti modelovými příklady hojně se vyskytujícími v praxi při cestování.

2. Cestování ve 21. Století

2.1. Podstata cestovního ruchu

Cestovní ruch 21. století je jedním z nejrychleji se rozvíjejících odvětví světového průmyslu. Pojem cestovní ruch je odvozen od slova cestování., ale je zřejmé, že oba pojmy se liší.² Zahrnuje v sobě dopravu, poskytování stravování a ubytování, turistická zařízení, služby cestovních kanceláří, průvodcovské služby, turistický informační systém a další. Tyto samostatné jednotky vzájemně kooperují,³ čímž se jim daří uspořít náklady na administrativních a dalších činnostech. Jednotlivé segmenty pak společně participují na celkově vytvořené komplexní službě pro klienta složené z několika dílčích. Rozvoj cestovního ruchu je obrovským hospodářským přínosem, má samozřejmě i pozitivní vliv na udržování ale i zachování původních tradic a kultur a pak také na ochranu životního prostředí. „Základním předpokladem rozvoje cestovního

² KOTÍKOVÁ, H. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2013, s. 15 ISBN 978-80-247-4603-6.

³ HESKOVÁ, M. *Teorie, management a marketing služeb*. 2., přeprac. a dopl. vyd. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2015, s. 84 ISBN 978-80-87472-80-4.

ruchu je svoboda člověka cestovat.“⁴ Je třeba mít na cestování volný čas. Cestovní ruch je jedna z nejvýznamnějších součástí národního i světového trhu s vlivem na:

- zvýšení životní i vzdělanostní úrovně obyvatelstva
- podporu rozvoje malého a středního podnikání
- stimulace investic v místní infrastruktuře
- finanční prostředky, výběr daní a poplatků
- tvorbu nových pracovních míst i celkovou zaměstnanost v regionu
- zachování a záchranu historických, kulturních a uměleckých památek

Aspekty cestovního ruchu na místní obyvatele i návštěvníky, ale i na území, kterého se přímo týkají, mohou být pozitivní ale také negativní. Těmi pozitivními, jež cestovní ruch přináší a také provází, mohou být například zvýšení finančních příjmů obyvatelstva, podniků i úřadů samosprávy v dotčeném regionu. Dále pak nově vzniklá pracovní místa apod. Negativními dopady je pak velmi často především ohrožení přírodního bohatství či specifické lokální kultury. Veškeré aktivity spojené s cestovním ruchem by měly být realizovány s maximálním možným ohledem na minimalizování případných negativ, velmi důležitou se jeví snaha o dlouhodobou udržitelnost těchto aktivit.⁵ Toto upravuje „Globální etický kodex cestovního ruchu“, na němž se dohodli členové Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO).⁶

Nejčastěji cestujeme za odpočinkem, sportem, poznáním a zábavou. Jsou to tedy hlavně dovolené a v menší míře pak i v rámci pracovní náplně některých z nás cesty pracovní nazývané též jako služební. Dalšími dosti často zmiňovanými důvody našich cest jsou pak i návštěvy našich známých a také příbuzných. Za zmínku stojí i cesty za nákupy, návštěvy různých zábavních, kulturních i sportovních akcí. Typy na zajímavé eventy i destinace získáváme často prostřednictvím referenčního marketingu, jehož zdrojem jsou zpravidla naši známí a příbuzní, dále pak i internet a poznatky z vlastních předchozích cest.

Novými trendy v nabídce, a to i z hlediska motivace účastníků cestovního ruchu, je vytváření a rozvoj nových produktů i používaných nových technologií.

⁴ JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2009, s. 16 ISBN 978-80-247-3247-3.

⁵ *Podstata cestovního ruchu* [online]. Praha : Czech Tourism, 2016 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://old.czechtourism.cz/4-odpovedne-cestovani/>>

⁶ *Globální etický kodex ČR* [online]. Praha : SOC ČR, 2010 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.socr.cz/clanek/clanek-5025/>>

Příkladem může být vývoj, vytváření a využívání nových mobilních aplikací užitečných při cestování. Mezi nové trendy patří i na Blízkém východě nově otevírané „nákupní hotely“ umístované záměrně do blízkosti nákupních center. V Africe jde o ovlivnění cestovního ruchu prostřednictvím tzv. „Nollywoodu“. Nigerijský filmový průmysl je údajně po tom indickém druhým největším na světě a přitahuje návštěvníky, které lákají nezvyklé filmové lokace a exotická kultura. Dalším očekávaným trendem je i cestování na trhy se zlatem při využití nízkonákladových cen tohoto drahého kovu. Velmi významně rostoucím je zájem o kulinářský cestovní ruch. Zvláštní novinkou v cestování je i tzv. „digitální detox“ vycházející ze skutečnosti, že se jako spotřebitelé stáváme čím dál více závislími na používání svých digitálních zařízení. Hotely nabízejí tyto programy, aby si lidé odpočinuli od každodenního stresu, který je běžně každodenně při používání těchto digitálních přístrojů provází.

Zeměmi navštěvovanými českými turisty nejsou už jen okolní sousední země jako Polsko, Německo, Slovensko a Rakousko a oblíbené evropské i mimoevropské destinace Chorvatsko, Španělsko, Řecko, Itálie, Egypt či Tunisko. Ne zřídka usedáme do letadel a za dovolenou a odpočinkem odlétáme na vzdálené kontinenty. Navštěvujeme častěji země, jako jsou Spojené Arabské Emiráty, Thajsko, Vietnam, Indie, Čína, Mexiko nebo Japonsko. S odlišnými zvyky a způsoby chování se můžeme setkat právě v těchto exotičtějších zemích, již méně pak v Evropě. To nám při cestování může pak přinést ne jeden problém, který se projeví třeba právě zvýšeným rizikem vedoucím i k úrazu.⁷

2.2. Cestujeme organizovaně hromadně či individuálně

„Cestovní ruch někdy také definovaný jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou jejich místa trvalého pobytu“⁸ se za poslední půl století stal jedním z nejdynamičtější se rozvíjejících ekonomických odvětví světové ekonomiky. Je jedním z největších ekonomických, kulturních a sociálních fenoménů posledního století. Cestovní ruch je odvětvím s výrazným podílem služeb.

Cestování do vzdálenějších destinací není již jen výsadou bohatých lidí. Lidé cestují stále jak za krásami země české tak i do zahraničí. Tam se vydáváme často i

⁷ KOTÍKOVÁ, H. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2013, s. 25,26 ISBN 978-80-247-4603-6.

⁸ HORNER, S., SWARBROOKE J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha : Grada, 2003, s. 53 ISBN 80-247-0202-9.

několikrát ročně, v zimě za zimními radovánkami a sporty do hor, v létě pak s našimi ratolestmi poznávat, relaxovat a užívat si pohody a klidu k jezerům a mořím. Studenti často opouští Českou republiku z důvodů snazší výuky cizích jazyků přímo v zahraničí. A to v rámci různých studijních či studijně pracovních programů a pobytů. Máme tu i kategorii obchodních cestujících, kteří cestují v rámci své pracovní náplně. Také jsou to zaměstnanci nadnárodních společností, u nichž se více než předpokládá častý přeshraniční pohyb za účelem návštěv jejich zahraničních domovských podnikových centrál.

Organizovaný hromadný cestovní ruch nevyžaduje přílišnou přípravu na cestu.

Tato forma cestování je hlavním předmětem činnosti cestovních kanceláří. Pozitivním při cestování prostřednictvím cestovní kanceláří je především možnost zakoupení balíčku služeb za jednu cenu, o nic dalšího se z pravidla pak už více není třeba starat. Cestovní kanceláří je zařízena doprava, ubytování i stravování, cestovní přípojištění i celkový program. O turisty je postaráno delegáty, řešícími prakticky vše od informování o destinaci i možných aktivitách v ní až po řešení případných úrazů a nevolnosti klientů.

Individuální cestování představuje oproti organizovanému hromadnému mnohem větší potřebu vybavenosti všeobecně potřebnými informacemi, pokyny a charakteristikami.⁹ Pokud cestujeme vlastním autem, musíme se předem informovat o dopravních předpisech i rychlostních omezeních všech zemí, kterými projíždíme. Je také dobré, znát asistenční službu pro motoristy, vědět, kde zakoupit dálniční známky a jak uhradit mýtné. Kontakt na zastupitelský český úřad stejně tak i telefonní čísla složek záchranného systému první pomoci, hasičů a policie u sebe by měl být samozřejmostí.

Neměli bychom zanedbat ani hraniční styk. V EU platí, že do všech 28 států můžeme cestovat na občanský průkaz. Pozor však na děti cestující s námi, nestačí totiž pouhý jejich zápis v našem občanském průkaze, je třeba, aby měli vlastní cestovní pasy. Překračujeme-li však hranice EU, nezapomeňme zkontrolovat platnosti pasů, mnoho států vyžaduje platnost trvající ještě 6 měsíců po návratu ze země přechodného pobytu a je potřebné včas se informovat i na případnou vízovou povinnost.¹⁰

⁹JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2009, s. 25,26 ISBN 978-80-247-3247-3.

¹⁰*Podmínky vycestování z ČR* [online]. Praha : MZV ČR, 2015 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z WWW: <http://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/>

Dále je pak dobré se před odjezdem podívat i na web Ministerstva zahraničních věcí – <http://www.mzv.cz>, zjistit tam aktuální informace o stavu a možnostech cestování do námi zvolených destinací. Vhodná je i registrace před odjezdem do aplikace „DROZD“ – <https://drozd.mzv.cz/>. Jde o projekt dobrovolné registrace občanů České republiky při cestách do zahraničí. Velmi důležité pro případ např. únosu, kdy by se zavčasu díky této registraci přišlo na chybějícího účastníka.¹¹ Obecně pak při všech cestách platí - chovejme se nejlépe tak, jak bychom chtěli, aby se choval host u nás doma.

Obchodní cesty - hlavním rozdílem je, že „nejde při nich o zábavu ve volném čase, ale o pracovní aktivity, které se odehrávají v pracovní době“.¹² Tyto zahrnují pak velmi specifické aktivity jako individuální obchodní cesty, účast na školeních a konferencích, uvádění nových produktů na trh, organizování a návštěvy veletrhů a výstav atd.

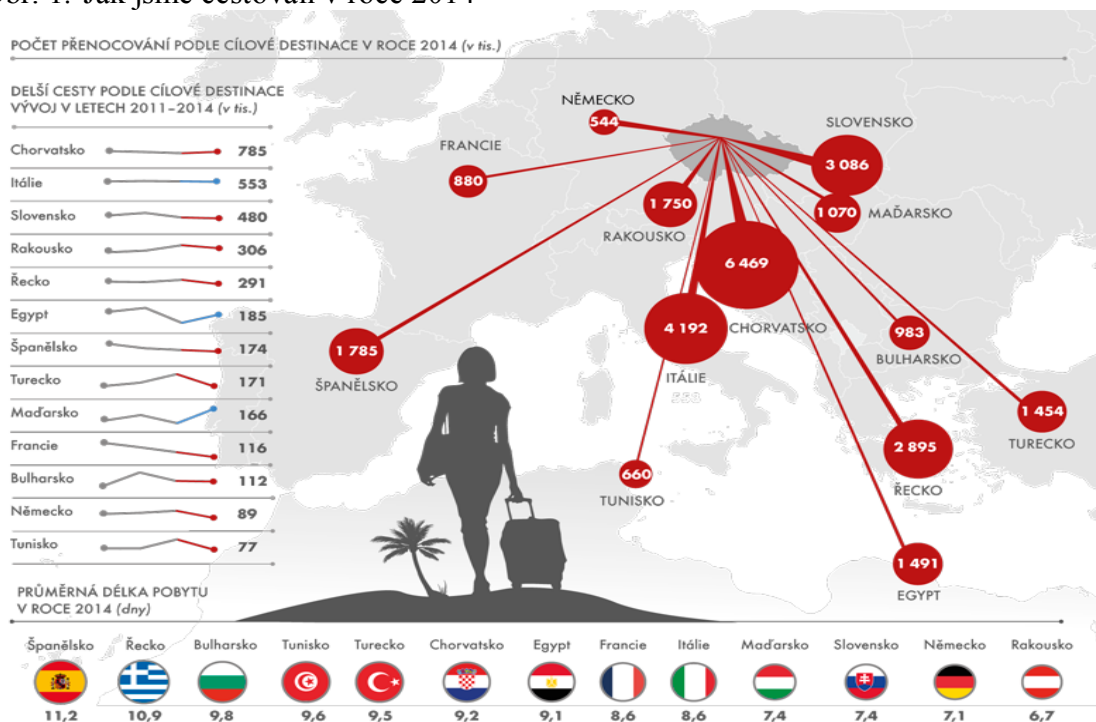
Jak jsme cestovali do zahraničí v roce 2014? Čeští občané uskutečnili celkem 4,1 mil. zahraničních dovolených, na těchto strávili celkem 33 mil. nocí. Průměrně pobývali na těchto zahraničních cestách déle než na cestách tuzemských a to 9,2 dne. Nejnavštěvovanější destinací zůstává i nadále Chorvatsko a to především díky překrásně čistému moři i slušné úrovni služeb. Celkem se vydalo k Jadranu 785 tis. Čechů. Dalšími nejnavštěvovanějšími zeměmi jsou Itálie, následována sousedním Slovenskem. Do těchto tří států celkem vycestovalo 45% českých turistů a strávili v nich celkem 13,7 mil. nocí. Češi vybírají cílové destinace primárně podle ceny. Výraznou úlohu sehrála i intervence České národní banky v 11/2013. Intervence prodražila totiž Čechům a to hned o několik procent zahraniční dovolené. Naopak kupní síla českých turistů se mírně zvýšila v Řecku, to bylo v roce 2014 pátou nejnavštěvovanější destinací. Cestovní ruch je velmi citlivý na celkovou bezpečnostní situaci v cílových i tranzitních zemích. Do Egypta díky nepokojům a bezpečnostní situaci v roce 2013 cestovalo podstatně méně turistů, jen 122 tisíc, což je asi tak polovina obvyklé návštěvnosti. Vloni už letoviska poblíž Rudého moře navštívilo 185 tis. Čechů, ale ani tak se zdaleka nejedná o úroveň před vznikem napětí v této turisticky atraktivní oblasti. Nejčastěji cestujeme automobilem (47 %), podíl letecké

¹¹ DROZD registrace [online]. Praha : MZV ČR, 2015 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z WWW : <http://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/registrace_obcanu_pri_cestach_do/index.html>

¹² HORNER, S., SWARBROOKE J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha : Grada, 2003, s. 359 ISBN 80-247-0202-9.

dopravy meziročně mírně poklesl na třetinu. Ubytování býváme nejčastěji v hotelích (59 % pobytů).¹³

Obr. 1: Jak jsme cestovali v roce 2014¹⁴



2.3. Rizika na cestách

Na svých cestách se sice všichni snažíme být maximálně obezřetnými a také opatrnými, přesto vznikají různá nedopatření, rizika a nepříjemnosti. Tato rizika a případné vzniklé škody nám mohou naše cesty buďto pouze znepříjemnit, anebo také zcela zničit a co ještě hůře, třeba nás i trvale poškodit, jedná-li se o rizika zdravotní v podobě ať už náhlého onemocnění, úrazu či nákazy v některé za zahraničních zemí.¹⁵ Zároveň může nastat i situace, kdy svým konáním někomu nějakou škodu způsobíme my. Vyloučíme-li rizika, jako je úpadek cestovní kanceláře, pád letadla při cestě na dovolenou, vyhořelý hotel, kde jsme právě s rodinou na dovolené ubytování, a soustředíme-li se spíše na rizika častějšího typu, pak nás může postihnout něco z tohoto:

- nemožnost účastnit se již objednaného a uhrazeného organizovaného zájezdu např. z důvodu nemoci

^{13 14} Statistika&my [online]. Praha : ČSÚ, 2015 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.statistikaamy.cz/2015/07/na-dovolenou-nejradeji-v-srpnu/>>

¹⁵ ŠERÝ, V., at al. *Lexikon cestovní medicíny*. 1. vyd. Praha: Encyklopedický dům, 1996, s. 173-291 ISBN 80-901-6477-3.

- ztráta zavazadla při přesunu do cílové destinace
- úraz nebo nemoc na dovolené, potřebné léčení či dokonce prevoz zpět do ČR
- způsobíme někomu naší neopatrností či nedopatřením škodu

Každé z těchto rizik představuje nepříjemnost, která je třeba včas řešit a odpovídajícím způsobem je potřeba sjednat adekvátní nápravu. Tato rizika nám nejen znepríjemní dovolenou, ale dokáží nám dovolenou i zcela zničit, zpravidla a často totiž vyžadují nemalé finanční náklady a taktéž náklady z našeho časového fondu.

2.4. Finanční náročnost škodných událostí

Promítneme-li si zpětně všechna ta všudy přítomná rizika a škody, které nás mohou ohrozit, napadne nás jistě otázka další a to, co pro nás mohou tato rizika představovat, promítneme-li si je alespoň v přibližné finanční výši. Je tedy více než na místě uvést si zde i několik bližších příkladů škod, které mohou nastat:

- nemožnost účastnit se a nechat propadnout již předem objednaný a uhrazený zájezd například z důvodu nečekané nemoci či úrazu může být problém i několika deseti tisíců Kč

Výše škody se obvykle rovná maximálně ceně zakoupeného zájezdu nebo jen jeho části v podobě stornopoplatku v případě, že máme sjednáno „připojištění storna“ v rámci cestovního pojištění.

- ztráta zavazadla může a to hned na počátku sice otřást pevnými a klidnými základy naší dovolené, ale vzhledem k tomu, že obvykle máme v zavazadlech pouze ošacení, nějaké hygienické potřeby, možná nějaký ten fotoaparát či tablet apod., finanční škoda nebude až tak hrozná

Toto obvykle správně nakup nového ošacení v míře přežití veškerých dovolenkových aktivit, což se dá nahradit několika tisíci, maximálně pak desetitisíci. I v tomto případě je však milejší zavazadla mít připojištěna a náhradu škody za vydaných pár korun za pojištění, přenechat na náhradě pojišťovnou.

Úraz či nemoc postihující nás na dovolené může být však už velmi finančně náročnou častokrát i zcela likvidační záležitostí. Lékařské služby v podobě ošetření i léky vůbec jsou drahé téměř po celém světě. Při šlápnutí na mořského ježka

v Chorvatsku může ošetření stát přes 4 000 Kč, léčba úžehu či spálenin pak nemocného přijde zhruba na 3 000 Kč. A pokud nás kromě běžného ošetření např. „Faraona“ v Egyptě - 300 Kč (léky) ale s ošetřením a s hospitalizací i třeba 10 000 Kč, postihne třeba nutnost nějaké operace a následné hospitalizace a léčby v zahraniční nemocnici, operace slepého střeva v USA i 1 mil. Kč.¹⁶ Můžeme myšlenku ještě rozšířit na úrazy vzniklé na běžně ne zcela dostupných místech jako třeba v horách. Ať už lyžujeme, nebo se věnujeme vysokohorské turistice, ale třeba i na moři při jachtingu. Prostě jde o další nákladné zásahy a zachraňovací práce integrovaných záchranných jednotek a systémů jako je např. Horská služba, jde často i o 100 tis. Kč. Když budeme potřebovat transport do ČR s lékařskou asistencí, může se pak odškodnění vyšplhat i na miliony. Zde v těchto případech může jít už o finanční škody a soudně vymahatelné náhrady v řádech i několika milionů korun, které nás dokáží finančně doživotně pronásledovat v podobě splácení anebo dokonce zničit.

U těchto škod se ještě na chvíli pozastavme. Z informací společnosti ERV Evropské pojišťovny vyplývá, že škody, které se v roce 2014 turistům v zahraničí při provozování sportů staly, a tyto pojišťovna musela likvidovat, turistům za jejich připojištění před uskutečněním zahraniční cesty skutečně stály:

Surfování v Portugalsku

Dvaadvacetiletý surfař byl smeten vlnou v portugalském Algarve.

Z moře ho vytáhli až po několika desítkách vteřin a on vdechl vodu do plic. Objevila se u něj navíc i plicní infekce a strávil v nemocnici dva týdny. Náklady na léčení i s přepravou do ČR byly téměř 600 tisíc Kč.

Pád z „banánu“ v Řecku

Třicetiletá žena se rozhodla projet na atrakci zvané nafukovací „banán“, který je tažen za člunem podél pobřeží u hotelu, kde byla na dovolené. Žena z tohoto banánu spadla a naštěpla si krční obratel. Toto týdenní léčení a pobyt v nemocnici s následnou přepravou na doléčení do ČR na stretcheru (upravený prostor v linkovém letadle) si vyžádalo náklady 480 tisíc Kč.

Pád ze skály na Kavkazu

¹⁶ ŠERÝ, V., at al. *Lexikon cestovní medicíny*. 1. vyd. Praha: Encyklopedický dům, 1996, s. 34, 253 ISBN 80-901-6477-3.

Turista spadl při slézání hory v pohoří Kavkaz ve výšce přes 4.000 m.n.m. Utrpěl komplikované zlomeniny pánve a nohou, náklady na operaci a léčení společně s repatriací byly vyšší než 900 tisíc Kč.

Divoká řeka na Zélandu

Čeští turisté sjížděli ve skupině na raftu divokou řeku na Novém Zélandu, kde se s nimi v proudu raft převrátil. Jednoho z nich vláčela voda po kamenech a utrpěl mnohočetná vážná poranění. Musel být po převozu do nemocnice hospitalizován na JIP a v nemocnici strávil 2 týdny. Náklady na jeho léčení a přepravu do ČR přesáhly 2,5 milionu Kč.

Potápění v Egyptě

Manželé se potápěli společně v Egyptě. Muž 42 let se ale příliš rychle vynořil zpět na hladinu, čímž se u něj projevila nemoc způsobená chybnou a nedostatečnou dekompresí a musel být umístěn do hyperbarické komory. Pojišťovna za tohoto klienta a jeho léčbu musela uhradit 540 tisíc Kč.¹⁷

Způsobíme-li nějakou škodu svým jednáním někomu druhému, pak může škodou dotčená osoba či organizace po nás požadovat i právně uplatňovat náhradu poškozené věci. Stejně tak ale i prostředky vynaložené na svoji ochranu či léčení, ušlý zisk anebo při trvalých následcích dokonce i snížené společenské uplatnění. To se týká případů, kdy např. jde o škodu na majetku, může jít například o nedopatřením rozbité vystavené zboží v obchodě, přehlédnutí lyžaře na sjezdovce nebo třeba jen nevšimnutí si projíždějícího automobilu na ulici. V tom případě můžeme hovořit opět o škodách ve výši statisíců či dokonce milionů.

Uvedme si opět jeden skutečný příklad:

Generali pojišťovna například uhradila za svoji klientku milion korun z odpovědnosti za škodu na zdraví, kterou měla jako připojištění v rámci svého cestovního pojištění. Na sjezdovce se srazila s lyžařem, starším mužem, ten po srážce utrpěl komplikovanější zranění s prokazatelnými trvalými následky. Po skutečně dlouhém šetření bylo určeno a uzavřeno s tím, že právě ona je za srážku plně odpovědná, a bylo i stanoveno odškodnění. Milion korun stanovených jako výše škody pokrylo připojištění odpovědnosti k cestovnímu pojištění, zbývající částku pak další soukromé odpovědnostní pojištění klientky.

¹⁷ *Zranění v cizině přibývá* [online]. Praha : Investujeme, 2014 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.investujeme.cz/vaznych-zraneni-v-cizine-pribyva-cesi-na-dovolenych-vice-sportuji/>>

Pozitivním je, Češi si začínají uvědomovat konečně důležitost pojištění odpovědnosti za škody. V zahraničí máme sice pověst zkušených lyžařů, někdy však střetu s jiným lyžařem nebo snowboardistou opravdu ale nelze zabránit. V takových případech se pak velmi často stává, jednak často kvůli jazykové bariéře, ale i z nedostatku zkušeností se složitými právními procedurami, že jsou právě tito lyžaři označeni za viníky střetu. Základní pravidlo říká, nepodepisujte nikdy nic, čemu dostatečně nerozumíte. Pokud je součástí pojištění asistenční služba, může se o tlumočení postarat tato.

I přes všechny tyto informace a údaje se na zahraniční dovolené stále dle průzkumu pojišťoven z roku 2015 vydává přibližně až pětina Čechů zcela bez cestovního pojištění a rizika si nechávají na vlastních bedrech. Jedním z důvodů je, myslím že stále pokulhávající osvěta a informovanost cestovatelů, často však i lehkomyšlnost Čechů.¹⁸

2.4.1. Bezplatné ošetření - spolupráce ČR a EU

Dříve než se však této problematice budeme blíže věnovat, dovolím si začít citací ze zákona č. 258/2000Sb.o ochraně veřejného zdraví. „Ochrana a podpora veřejného zdraví je souhrn činností a opatření k vytváření a ochraně zdravých životních a pracovních podmínek.“¹⁹

V této kapitole bude představen systém, podle kterého je poskytován přístup ke zdravotní péči v rámci cestovního ruchu občanům ČR ve státech Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru a Švýcarska. Téměř čtvrtina Čechů neví, že má právo na bezplatné akutní ošetření v rámci EU, EHP, Švýcarska a dalších zasmulvněných zemí a to ve stejném rozsahu jako tamní domácí občané, tzn., že vstupuje do režimu zdravotního pojištění platného pro místní pojištěnce. Tzn. se stejnými spoluúčastmi za léčení u lékaře, za nákup léků i za pobyt v nemocnici, ale také např. bez možnosti využití asistence. Toto bezplatné ošetření úrazů a nemocí se však nevztahuje obvykle na následnou rehabilitaci pacienta v nemocničních zařízeních, ani na repatriaci ať už pacienta v případě potřeby či jeho tělesných ostatků v případě úmrtí zpět do ČR.

¹⁸ *Až pětina turistů ..* [online]. Praha : Klub Generali, 2014 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.klubgenerali.cz/clanek/95-Az-petina-turistu-vyjizdi-do-zahranici-nepojistena>>

¹⁹ *Zdravotní pojištění, zdravotní péče, pojistné, zdravotní pojišťovny, zdravotnická zařízení (státní - nestátní), preventivní prohlídky, ochrana veřejného zdraví (hygienické požadavky, kontrola) podle stavu k 1.8.2005.* Ostrava-Hrabůvka : Jiří Motloch-Sagit, 2005. s. 180 ISBN 80-7208-512-3.

Pozor! Spoluúčasti nejsou ale nikterak nízké.

Např.: Francie – 30 % u lékařského ošetření, až 65 % u léků; Dánsko – až 100 % u ošetření zubů a u léků; Rakousko – 10 EUR za den pobytu v nemocnici; Itálie – 100 % u léků apod.²⁰

Bezplatné ošetření je v rámci EU možné získat s pomocí Evropského průkazu zdravotního pojištění (EHIC), který je třeba si vyzvednout u své zdravotní pojišťovny, u které hradíme zdravotní pojištění a jsme u ní registrováni. Většina zdravotních pojišťoven již tyto kartičky vydává svým klientům v současné době automaticky. Tato kartička potom jejího držitele opravňuje v zemích EU, Evropského hospodářského prostoru a Švýcarska, Turecka, Srbska, Makedonie a Černé Hory čerpat nutnou a neodkladnou základní zdravotní péči v rámci svých přechodných zahraničních pobytů zdarma. Ta by mu měla být poskytnuta ve všech zařízeních napojených na veřejný systém zdravotního pojištění na základě tohoto platného Evropského průkazu zdravotního pojištění a přes výpomocnou zahraniční zdravotní pojišťovnu a styčná místa pak přeúčtována do jeho tuzemské zdravotní pojišťovny. Pojištěnec uhradí pouze doplatky, poplatky a případnou spoluúčast té které země dle platných standardů, stejně jako tamní občané pojištěnci.²¹

Nezbytnost lékařské péče se posuzuje s přihlédnutím k povaze nemoci a předpokládané době pobytu v zahraničí. Nejde v zásadě nikdy o cílené vycestování za takovou péči ani péči, kterou by zdravotní stav osoby nevyžadoval (kosmetické operace, preventivní prohlídky apod.). Péče musí být vždy poskytnuta v takovém rozsahu, aby pacient nemusel odcestovat ze zahraničí, kde pobývá dříve, než potřebuje a než zamýšlel. Tato péče je poskytována zpravidla ve zdravotnických zařízeních napojených na veřejné financování zdravotní péče státem, tedy na státní zařízení.

V případě ošetření u soukromých lékařů, tito musí pacienta v nezbytných situacích ošetřit také, nakonec jsou i pod lékařskou přísahou, avšak od pacienta může být za ošetření požadována finanční náhrada. Pokud si zdravotnické zařízení vyžádá úhradu v hotovosti, má pojištěnec nárok na tzv. refundaci od své zdravotní pojišťovny.

²⁰ *CMU na cesty - průvodce zdravotní péčí v Evropě* [online]. Praha : CMU, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/2-uncategorised/464-pruvodce-peci-v-eu>>

²¹ *EHIC* [online]. Praha : VZP, 2015 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.vzp.cz/pojistenci/cestovani-a-pobyt-v-zahranici/pobyt-v-zahranici/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni>>

Může si o ni požádat prostřednictvím formuláře Žádost o proplacení vynaložených nákladů za zdravotní péči během přechodného pobytu v zahraničí a na základě předložení originálního účtu o zaplacení a lékařské zprávy. Úhradu obdrží v cenách státu léčení (získá peníze za delší dobu, protože se do zahraničí zasílá žádost o vyčíslení částky) nebo v cenách stanovených pro danou péči v systému státu pojištění (dostane peníze do 30 kalendářních dnů od data předložení kompletních dokladů).²²

„Český systém veřejného zdravotního pojištění v roce 2014 uhradil na základě Evropského průkazu nezbytné léčení 35 582 českých pojištěnců v celkové hodnotě 401 118 426 Kč. V 1 636 případech (tedy v 4 % z celkového objemu) nedošlo k převzetí nákladů zahraniční veřejnou pojišťovnou a náklady byly pojištěnci refundovány dodatečně. V reakci na publikované informace o extrémně vysoké ceně péče v ostatních státech dále konstatujeme, že reálné průměrné náklady na jeden případ nezbytného léčení českého pojištěnce v Chorvatsku v roce 2014 činily 1675 Kč, na Slovensku 4192 Kč, v Polsku 3761 Kč, v Německu 17 903 Kč, v Rakousku 15 136 Kč, v Itálii 16 448 Kč. Podrobné informace jsou dostupné ve Statistické ročence CMU.“²³

Pro české turisty cestující do zahraničí Centrum mezinárodních úhrad CMU zhruba v polovině loňského roku na přelomu jara a léta těsně před zahájením turistické sezóny vytvořilo mobilní aplikaci **CMU na cesty**, užitečný nástroj **čárka** který je určený nejen pro turisty cestující do států EHP, EU, Švýcarska, Černé Hory, Makedonie, Srbska a Turecka. V aplikaci jsou k nalezení obecné informace o tom, jak získat zdravotní péči v Evropě, ale i specifické informace týkající se jednotlivých států, které jsou průběžně aktualizovány. Jsou tu informace, jak použít Evropský průkaz zdravotního pojištění, jak najít v dané zemi zdravotnické zařízení, jakou spoluúčasť budeme muset u lékaře zaplatit i na koho se obrátit v případě nouze atp.

V aplikaci **CMU na cesty** lze nalézt i obecné informace o koordinaci systémů sociálního zabezpečení v Evropě. Například jak postupovat, pokud bydlíte v ČR, ale pracujete v jiném státě, nebo pokud se hodláte na důchod z ČR odstěhovat atp. Aplikace **CMU na cesty** by mohla být dalším z dobrých pomocníků v aplikacích na cesty v našich

²² *Nárok na refundaci zdravotní péče zaplacené v zahraničí* [online]. Praha : VZP, 2014 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<https://www.vzp.cz/pojistenci/cestovani-a-pobyt-v-zahranici/pobyt-v-zahranici/narok-na-refundaci-zdravotni-pece-zaplacene-v-zahranic>>

²³ *Použití EHIC ve státech EU, EHP, Švýcarsku a Makedonii*. [online]. Praha : CMU, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/2-uncategorised/471-pouziti-ehic-2015>>

chytrých telefonech, která nám pomůže s řešením na cestách vzniklých případných nepříjemností.

Aplikaci **CMU na cesty** je ke stažení běžně a zdarma z Google Play (Android) nebo z App Store (iOS).²⁴

2.4.2. Bezplatné ošetření - spolupráce ČR a dalších zemí

Zdravotní pojišťovna svému pojištěnci z veřejného zdravotního pojištění též uhradí náklady, které vynaložil na **neodkladnou zdravotní péči, jejíž potřeba nastala během jeho pobytu ve státě mimo EU, a to do výše stanovené pro úhradu takové péče na území ČR, bez možnosti volby.**

Poskytnutá péče, kterou není možno uznat za neodkladnou, nemůže být z veřejného zdravotního pojištění refundována. **Neodkladná péče má užší rozsah, než péče nezbytná. Řeší stavy, při nichž je bezprostředně ohrožen život nebo které by bez okamžité lékařské pomoci vedly k závažným trvalým následkům, invalidizaci či jinému významnému dlouhodobému či trvalému zhoršení kvality života.**

Neodkladná péče je občanům ČR v zahraničí poskytována na základě bilaterálních smluv mezi vládou České republiky a vládami dalších zemí:

Albánie, Afghánistán, Alžírsko, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Čína, Egypt, Etiopie, Izrael, Japonsko, Jemen, Jordánsko, Kazachstán, Kuba, Kuvajt, Laos, Litva, Moldavsko, Mongolsko, Mosambická republika, Nepálské království, Palestina, Republika Myanmar, Rusko, Srbsko, Súdán, Sýrie, Švédsko, Tunisko, Ukrajina, Vietnam a Zambie.

Tyto smlouvy jsou na základě dlouhodobého plánu Ministerstva zdravotnictví ČR i v rámci působení ČR v EU dlouhodobě podporovány i vyjednávány průběžně a to i s dalšími zeměmi světa se stále lepšími oboustrannými podmínkami pro občany dotčených zemí. Některé z těchto smluv jsou již dohodnuty a platny i od šedesátých let minulého století.²⁵

²⁴ *CMU na cesty - průvodce zdravotní péčí v Evropě* [online]. Praha : CMU, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/component/content/article/2-uncategorised/464-pruvodce-peci-v-eu>>

²⁵ *Seznam mezinárodních smluv* [online]. Praha : MZ ČR, 2014 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <http://www.mzcr.cz/Unie/obsah/seznam-mezinarodnich-smluv_3189_8.html_>

2.4.3. Ošetření v ostatních zemích

Zdravotní péče je poskytována výlučně dle předpisů státu pobytu. Pokud není osoba účastna tamního systému veřejného zdravotního pojištění, nemusí být garantováno stejné zacházení, jaké je běžné u tamních pojištěnců.

Nárok na náhradu nákladů na zdravotní péči ze strany české zdravotní pojišťovny existuje pouze v případě českého pojištěnce, jenž není odhlášen z důvodu dlouhodobého pobytu v zahraničí, který ve třetím státě čerpal a sám uhradil poskytnutou neodkladnou péči (tzn. péči, jež musela být neodkladně poskytnuta, aby nebylo ohroženo zdraví nebo život). Náhrada jím vynaložených nákladů je provedena do výše české ceny na základě §14 zákona č. 48/1997 Sb.

Nárok na úhradu nákladů může existovat dle předpisů státu pobytu, pokud je v tomto státě český občan pojištěn.²⁶

2.4.4. Přeshraniční zdravotní péče

Pokud teď poněkud odbočíme od využití lékařské péče jen a při cestování, mám zde několik drobných postřehů z poslední doby týkajících se právě přeshraniční zdravotní péče. Jako novinka se ukazuje v 11/2015 podepsané Ujednání o přeshraniční spolupráci zdravotnických záchranných služeb mezi ministerstvem vnitra Svobodného státu Sasko a Karlovarským krajem, Libereckým krajem a Ústeckým krajem.

Cílem ujednání je usnadnění přeshraniční neodkladné zdravotní péče a vzájemná pomoc při zásazích výjezdových skupin v situacích, kdy tyto služby nemůže zajistit zdravotnická záchranná služba daného státu. Ujednání, které začne platit od 1. ledna 2016, je výsledkem několikaletého úsilí a představuje významný počín pro zefektivnění poskytování neodkladné lékařské péče na česko-saské hranici.²⁷

Druhým postřehem je zde už od roku 2013 přeshraničně poskytovaná zdravotní péče českým pacientům na Zemské klinice Gmünd, kam lidé z příhraničních Českých Velenic běžně dochází a tuto péči jim hradí a to v plné výši VZP.²⁸ Posledním postřehem týkajícím se příhraniční péče o české pacienty je Bavorské město

²⁶ *O zdravotním pojištění a péči mimo státy EU* [online]. Praha : CMU, 2014 [cit. 2016-02-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/pojistenci/zdr-poj-pece-eu-2>>

²⁷ *Ujednání o přeshraniční péči* [online]. Praha : MZV ČR, 2015 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <http://www.mzv.cz/berlin/cz/viza_a_konzularni_informace/ujednani_o_preshranicni_spolupraci.html>

²⁸ *Ošetření v Gmündu* [online]. České Velenice : Městský úřad, 2014 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.velenice.cz/sluzby/zdravotnictvi/osetreni-v-gmundu/>>

Selb, které chce ve své nemocnici ošetřovat i české pacienty. Selb se totiž za poslední léta vylidňuje, z pohraničí se lidé stěhují kvůli nedostatku práce pryč za lepšími podmínkami a vybudovaná celkem nová infrastruktura, zahrnující i místní moderní, dnes již kvůli nedostatku vlastních německých pacientů dosti zahálejší nemocnice, by potřebovala pro svůj provoz pacienty. Tyto by mohli nahradit právě ti čeští. Z Aše to sem nakonec mají podstatně blíže než do 25 km vzdáleného Chebu. Záměr ale zatím nelze uskutečnit kvůli rozdílným platbám pojišťoven v obou zemích. Starostové nicméně hledají schůdnou cestu. Vzorem je jim právě rakouská nemocnice v Gmündu, která již ošetřuje české pacienty.²⁹

2.5. Pojištění jako důležitá součást našich cest

Jak je vidět z předchozích kapitol, co se ošetření čili správně formulováno neodkladné či nezbytné péče při různých úrazech i náhlých onemocněních bezprostředně ohrožujících naše životy na zahraničních cestách týče, je o nás ze strany státu pečováno vcelku dobře. Nicméně stále jsou tu ještě různé další spoluúčasti při léčbě, nehrazené zásahy záchranných systémů i nehrazené převozy do ČR a také chybějící asistence. Náklady na léčbu v některých cizích zemích mnohonásobně převyšují náklady na léčbu v ČR. Transporty pacientů, případně repatriace tělesných ostatků zpět do ČR, zásahy horských služeb, ztráty zavazadel, storna našich již zakoupených poukazů balíčků služeb apod., které je potřeba řešit. A pak také jsme jen lidé, kteří bývají čas od času roztržití, v zápalu emocí často pak nedomýšlíme důsledky svých činů, děláme škody a za tyto pak námi poškozeným subjektům náleží samozřejmě i přísluší náhrady.

Pro tyto situace jsou zde na našem trhu pojistné produkty různých vzájemně si konkurujících komerčních pojišťoven. Syrový uvádí, že pojištění „jsou nástrojem, pomocí kterého může jeden ekonomický subjekt přenést negativní finanční dopady určitých rizik (nahodilých událostí) na specifikovaný subjekt – pojišťovnu. Případná škoda způsobená realizací rizik totiž může být natolik vysoká, že jí individuálně nelze nahradit vůbec, nebo jen velmi obtížně.“³⁰ Právě pro tyto účely zde máme „pojištění

²⁹ *Ašská radnice chce..* [online]. Aš : Městský úřad, 2015 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <http://www.muas.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=52&id=231845&n=asska-radnice-chce-pro-sve-obcany-zajistit-moznost-osetreni-v-nemocnici-v-selbu>

³⁰ SYROVÝ, P., NOVOTNÝ M. *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 87, 87 ISBN 80-247-0478-1.

jako nástroj finanční eliminace rizik.³¹ V tomto našem případě jde o Cestovní pojištění, které kryje rizika spojená s náhlým onemocněním, úrazem, ztrátou zavazadel nebo způsobení škody druhé osobě v průběhu jednorázových nebo opakovaných turistických, studijních i pracovních cest do zahraničí. Zatím co pojistná smlouva pro jednorázové cesty má platnost od data počátku (odjezdu na dovolenou) do data konce pojištění (obvykle datum návratu z cest), pojistná smlouva pro opakování má dobu platnosti zpravidla jeden rok od data sjednání (tzv. roční karta).

Sjednáním takovýchto produktů před tím, než se vydáme na zahraniční cesty, nejen, že dokážeme eliminovat naše možná vzniklá rizika, budeme tím i realizovat užitek, který se projeví např. úsporou našich financí. Ekonom Sedláček definuje: „užitek je užitek, který jedinec získává spotřebou statků a služeb, odpočinkem, prací atd. (rozuměj čímkoli, co mu subjektivně dělá radost, neboli zvyšuje užitek).“³²

2.5.1. Základní terminologie

Pojistitel je ve smyslu zákona o pojišťovnictví ten subjekt, který obdrží od dozorčího orgánu (v ČR jde o ČNB) povolení (licenci) pro provozování pojišťovací činnosti.

Pojistník je osoba, která uzavřela s pojistitelem smlouvu. Má právo disponovat s pojistnou smlouvou a povinnost ji platit. Často pak bývá taktéž souběžně pojištěným.

Pojištěný je osoba, na jejíž majetek, zdraví či život, odpovědnost za škodu se pojištění vztahuje. Pojištěný má zpravidla nárok na pojistné plnění v případě pojistné události, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

Pojistné je úplata za převzetí sjednaného rizika pojišťovnou.

Pojistná částka je pojistná suma, která je v pojistné smlouvě dohodnuta jako nejvyšší možné plnění pojistitele z jedné pojistné události, případně z několika pojistných událostí za určité časové období.

Pojistná hodnota je částka (může být hodnota majetku vyjádřena v penězích), na kterou by měla být uzavřena pojistná smlouva, aby klient byl řádně a v plné výši odškodněn. Podle způsobu sjednání pojištění může být pojistnou hodnotou nová cena (pořizovací cena), časová cena (pořizovací cena po odečtení opotřebení – amortizace) nebo jinak stanovená cena.

³¹ SYROVÝ, P., NOVOTNÝ M. *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 167 ISBN 80-247-0478-1.

³² SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla: po stopách lidského tázání od Gilgameše po finanční krizi*. 1. vyd. Praha : 65. pole, 2009, s. 200 ISBN 978-80-903944-3-8.

Pojistné období je doba, na kterou se vztahuje pojistná ochrana. Buď je na dobu určitou, anebo na dobu neurčitou, kde musí být definováno pojistné období, k němuž se stanovuje velikost pojistného. Zpravidla se sjednává na období jednoho roku (12 měsíců), ale může být např. i 3 měsíce. Pojišťovna i klient mohou většinou odstoupit od smlouvy ke konci každého pojistného období.

Pojistná událost je nahodilá událost, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele plnit. Konkrétní podmínky vzniku pojistné události určují podmínky pojistné smlouvy.

Pojistné riziko je nahodilá událost, se kterou je spojena povinnost pojišťovny uhradit vzniklou škodu nebo vyplatit sjednanou pojistnou částku. Jde o možnost vzniku nahodilé události blíže obvykle definované pojistnými podmínkami smlouvy.

Pojistka je písemný doklad, kterým pojistitel potvrzuje uzavření pojistné smlouvy. Jako pojistka může sloužit i vlastní pojistná smlouva.³³

3. Cestovní pojištění

Zřejmě nejjednodušší a nejsrozumitelnější definicí by mohlo být, že cestovní pojištění je ochrana uvedených osob uzavřena smlouvou s pojišťovnou o pojištění před neočekávanými a nahodilými událostmi vzniklými v přímé souvislosti s jejich cestováním. Rozsah tohoto pojištění u těchto uvedených osob se řídí sjednanými limity a pojistnými podmínkami těch kterých v pojistné smlouvě sjednaných připojištění. Že jde o komplexní pojištění, které kryje rizika spojená s náhlým onemocněním, úrazem, ztrátou zavazadel nebo způsobení škody druhé osobě doplněná i asistenčními službami případně právní podporou a pomocí v průběhu jednorázových nebo opakovaných turistických a pracovních cest do zahraničí (pojistná smlouva pro opakování má dobu platnosti zpravidla jeden rok).

V praxi je to už poněkud složitější a to hlavně proto, že uzavření toho pojištění nám dokáže podstatně usnadnit naše zahraniční cesty a často pak i ušetřit nemalé peníze představující náklady vzniklé těmito škodami. Není radno si však myslet, že-by nás tento kus papíru v podobě pojistné smlouvy od těchto rizik a škod mohl ochránit.

Ať už jsou definice jakékoliv, cestovní pojištění se v praxi z pravidla řídí zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, dále pak občanským zákoníkem a dalšími

³³ ŠÍDLO, Dušan. *Život jako riziko, aneb, Zásady pojišťování životních rizik*. 1. vyd. Praha : Aladin agency, 2010, s. 179 ISBN 978-80-904345-1-6.

obecně závaznými právními předpisy České republiky, Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen „VPPCP“), platnými v den uzavření pojistné smlouvy, smluvními ujednáními a konečně i pojistnou smlouvou.

Proč je důležité se pojišťovat, už z předchozích kapitol víme. Každý, kdo cestuje do zahraničí, by si měl před cestou své cestovní pojištění sjednat a jeho sjednání navíc i věnovat patřičnou pozornost. Připomeňme tedy, že náklady léčby, na prvotní ošetření, medikamenty i následnou léčbu jsou v některých zemích mnohonásobně dražší, než je tomu u nás doma v ČR. Často jsou požadovány po pacientech vysoké finanční spoluúčasti a přeprava nemocného do Čech se dokáže vyšplhat řádově i do milionů korun. Stejně tak zásah záchranných systémů jako např. horské služby ten též není zadarmo. Z důvodů náhlé nemoci neuskutečněná dovolená či ztráta zavazadel bez náhrady za jejich obsah není na dovolené také nic příjemného.

Na toto vše nám prostě už kartička EHIC nestačí, na tato rizika, respektive jejich eliminaci je potřeba sjednat právě cestovní pojištění. Doporučení tedy zní, než se vydáme na jakoukoliv zahraniční cestu, je na místě skutečně pečlivě si rozmyslet a zvážit, co vše se nám při našich cestách může přihodit. Můžeme si jednoduše dát na papír, na levé straně listu, co se může přihodit, na pravé pak jak jsme či nejsme schopni vzniklé riziko řešit. Z tohoto elaborátu pak už snadno vymyslíme či si necháme pracovníky např. pojišťoven s odbornými znalostmi poradit, kterými z připojištění můžeme rizika zajistit a řešit.³⁴

3.1. Kategorizace pojištěnců, druhy cest, pojištění a územní platnost

V praxi jsou osoby pro účely uzavírání cestovního pojištění segmentovány do tří základních skupin:

- děti, ty pak ještě někdy na: děti do 5 let a děti 6 - 18 let
- dospělí obvykle 18 – 69 let, tito mývají podskupinu: studenti 18 – 26 let
- senioři nad 70 let, kteří bývají ještě dále děleni na: senioři 70 – 80 let a senioři nad 80 let

Cesty jsou pojišťovnami pak často děleny:

³⁴ Vlastní znalosti a zkušenosti – viz. zkouška odborné způsobilosti, dále interní produktová metodika pojišťoven a tištěné presenční letáky pojišťoven.

- turistické
- pracovní

Občasně pak ještě i na:

- studijní
- sportovní

Pojištění:

- krátkodobá – obvykle sjednávána na dobu našich zahraničních cest – od odjezdu po příjezd
- dlouhodobá – sjednávají se jako roční karta, vhodná pokud podnikáme zahraniční cesty vícekrát ročně

Územní platnosti:

- Evropa
- Svět, ten pak bývá občasně ještě dělen na svět s USA a svět mimo USA

Důvody takovéto dělby jsou prosté, pojišťovny si různými diferenciacemi, ať už klientů, cest, či územních platností, snaží na základě svých stálých a pravidelných vnitřních analýz a statistik likvidovaných a jimi vyplácených škod snižovat své náklady za tyto vyplacené škody. Pak i nastavovat svým produktům patřičné odpovídající pojistné. Dalším důvodem je, že se tímto snaží i udělat konkurenční prostředí na trhu a díky segmentu, který další pojišťovny nemají, oslovit právě cílové klienty.³⁵

3.1.1. Pojištění léčebných výloh

Troufám si říci, že toto pojištění je základní a také nejdůležitější částí cestovního pojištění, která si zaslouží před cestou skutečně zvýšenou a nezanedbatelnou pozornost. Na tom, jak moc se budeme či nebudeme pojištění věnovat, může záviset naše spokojenost a klid na cestách, naše zdraví i naše finanční situace a to nejen na dovolené, ale i po návratu z ní. Při špatně sjednaném a nastaveném pojištění si můžeme totiž z dovolené přivést dluh za léčbu doslova na celý život. Pokud totiž v zahraničí utrpíme

³⁵ Vlastní znalosti a zkušenosti – viz. zkouška odborné způsobilosti, dále interní produktová metodika pojišťoven a tištěné presenční letáky pojišťoven.

úraz či nás postihne náhlé onemocnění, budeme potřebovat ošetření, možná i následnou léčbu či dokonce převoz do ČR. Tyto ceny jsou často i mnohem vyšší, než na jaké jsme zvyklí v ČR, proto je namístě pojištění léčebných výloh na zahraniční cesty mít.

Z tohoto pojištění léčebných výloh je nám poskytnuta obvykle náhrada:

- hospitalizace
- ambulantní lékařské ošetření
- předepsané léky a zdravotnický materiál
- zubní akutní ošetření k odstranění bolesti
- z lékařského hlediska nutná a neodkladná operace
- v případě potřeby převoz nemocného do ČR
- v případě potřeby repatriace tělesných ostatků do ČR
- případně další doplňkové asistenční služby (dle pojistných podmínek)

Pozor na limity pro odškodnění. Celkový limit, limit na pojištění zubů, limit pro zásah horské služby, limitující částka pro převoz zraněného či repatriaci tělesných ostatků atd.

Pozor ale také na výluky:

- požití alkoholu nebo jiných omamných látek
- chronická onemocnění – je třeba extra připojištění
- onemocnění nebo úraz existující v době sjednání pojištění
- těhotenství, pojistné podmínky jsou často různé
- úmyslné jednání pojištěného nebo jiné osoby z jeho podnětu
- provozování extrémních sportů

Co se tohoto posledního bodu - provozování extrémních sportů týče, opravdu na to pozor, není to totiž vůbec snadné. Pojišťovny často mají různé sporty různě zařazeny, někde jsou běžně, zatím co jinde jsou uvedeny jako rizikové a také bývají často ještě dále rozděleny. Moje zkušenost je třeba v rámci oblíbené vysokohorské turistiky s různými podmínkami, co se výše hor týče. Někde je limitující výška hor např. 1 500 m, jinde 3 000 m, také ale třeba 5 000 m a navíc je odlišeno ještě zvlášť často lezení „Via Ferrat“ a tyto jsou ještě dále dle obtížnosti rozlišeny písmeny A – E, samozřejmě také i v pojištění různě přiřazeny. Plavba na lodi se rozlišuje také např. na „pobřežní“ v rizikových sportech a „mořskou“ ve sportech extrémních, máme „rybolov ze břehu“ a „z lodi“ a tak bychom mohli dlouze pokračovat. Je třeba si vše pečlivě nastudovat, nebo

od důvěryhodných nechat vysvětlit a poradit. Často ale ani to nemusí pomoci, výluky jsou ještě velmi úzce provázány s pojistnými podmínkami, takže pak to často dopadá, jak uvádí o pojišťovnách Šídlo: „Plníme vše, s výjimkou toho, co se skutečně stane.“³⁶ Nejlépe se říká, nás vždy poučí naše zkušenosti, bohužel není to však žádoucí.

Příběh 1.) Výstup skupinky turistů na horu v Makedonii s výškou 2 601 m. Několik stovek výškových metrů pod vrcholem vyčerpáním a únavou kolabující jedna z turistek. Jedinou možnou záchranou je v tu chvíli přivolání záchranářského vrtulníku. Dotyčná však sjednáno pojištění pouze s výškovým limitem 1 500 m. Vrtulník ve vlastní režii, tj. cca 100 tis. Kč za zásah. Pro příště tedy věnovat sjednání pojištění více času.

Příběh 2.) Parta přátel na jachtingu v Chorvatsku si při jednom z klidných večerů na palubě u láhve alkoholu porovnává, co jim kdo kde nabídl a sjednal. Z devíti členů posádky má třetina jachting, třetina jachting pobřežní, dva mořský a jeden žádný. Provozován jachting pobřežní i mořský, těžko tedy domýšlet, jak by vše zafungovalo v případě potřeby uplatnění.

Ponaučení? Je třeba více se možnostmi i segmentací rizik zabývat.³⁷

3.1.2. Pojištění odpovědnosti za škody občana

„Pojistnou událostí je škoda, kterou pojištěný způsobil jiné osobě na majetku či na zdraví, v některých případech i nepřímo. Příkladem jsou regresní náhrady zdravotní pojišťovně, která nesla náklady na léčení toho, komu jsme způsobili škodu na zdraví.“³⁸

Rozhodně bychom neměli zapomínat i na pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu na zdraví, majetku ale i případném ušlém zisku druhé osoby. Pokud někomu totiž způsobíme zdravotní, materiální či finanční škodu, jsme za tuto odpovědni a je pak plně naší povinností postiženému uhradit za tuto škodu náhradu, která je z právního hlediska i samozřejmě vymahatelná.

Pokud máme sjednané pojištění odpovědnosti, hradí náklady poškozené straně naše pojišťovna. Takto vzniklé škody za způsobenou škodu se mohou pohybovat řádově

³⁶ ŠÍDLO, D. *Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě : odtajněno*. 1. vyd. Praha: Aladin 2012, s. 128 ISBN 978-80-904345-2-3.

³⁷ Vlastní znalosti a zkušenosti – viz. zkouška odb. způsobilosti, dále interní produktová metodika a tištěné presenční letáky pojišťoven.

³⁸ SYROVÝ, P., NOVOTNÝ M. *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 103 ISBN 80-247-0478-1.

i ve stovkách tisíců korun, někdy dokonce i v milionech zejména pak, pokud se jedná o škody na zdraví či náhradu za pokles společenského uplatnění.

Nejčastější škody na majetku hrazené z pojištění odpovědnosti jsou zničené koberce, rozbitá okna nebo dveře v hotelu. Ze škod zdravotních jsou to újmy způsobené lyžařům na svahu apod. Příkladem jsou regresní náhrady zdravotním pojišťovným. Minimální doporučený limit u pojištění odpovědnosti je 1 milion u škod na zdraví, pro škody na majetku a finanční škody pojišťovny doporučují limit alespoň půl milionu korun. Nejdůležitější u pojištění odpovědnosti jsou pro nás výše limitu pojistného plnění, celkový rozsah pojištění a případná spoluúčast.³⁹

Výluky tohoto pojištění:

Pojištění se nevztahuje na škodné události vzniklé:

- v důsledku válečných událostí, vzpour, povstání nebo jiných násilných nepokojů majících charakter povstání či revoluce
- v důsledku teroristických aktů, stávek nebo zásahem veřejné moci a v příčinné souvislosti s nimi
- jadernou energií, zářením všeho druhu a radioaktivní kontaminací
- v důsledku vady, kterou měla pojištěná věc již v době sjednání pojištění, a která měla či mohla být známa pojistníkovi nebo pojištěnému bez ohledu na to, zda byla známa pojistiteli

Pojištění se také nevztahuje na škodné události, v souvislosti s kterými uvede oprávněná osoba při uplatňování práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené podstatné údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této pojistné události zamlčí. Další výluky z pojištění mohou být uvedeny v dalších částech pojistných podmínek, doplňkových pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě.

3.1.3. Úrazové pojištění

Úrazové pojištění představuje ideální produkt pro jednotlivce i celé rodiny. Umožňuje přesně přizpůsobit rozsah krytí aktuálním potřebám našich nejbližších, ať už se jedná o nejmenší miminka, mladé sportovce nebo seniory.

³⁹ SYROVÝ, P., NOVOTNÝ M. *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 102, 103 ISBN 80-247-0478-1.

V rámci cestovního pojištění jsou pojišťovny sjednávána rizika:

- smrt úrazem
- denní odškodné za úrazy
- denní odškodné při pobytu v nemocnici
- trvalé následky úrazu s progresivním plněním

I u tohoto pojištění pozor však na výluky mezi něž patří:

- sebepoškození
- úrazy v souvislosti s válečnými událostmi
- tělesné poškození způsobené dlouhodobým přetěžováním organismu
- úrazy způsobené po požití alkoholických či jiných omamných nebo návykových látek

Úrazové pojištění v rámci cestovního pojištění se nejeví jako až tak důležité, tedy za předpokladu, že máme své osobní úrazové pojištění, jímž máme běžně nejen na cesty do zahraničí zajištěny naše vlastní příjmy, k čemuž by mělo sloužit.⁴⁰

3.1.4. Pojištění cestovních zavazadel

Pojištění se vztahuje na cestovní zavazadla a obvykle i věci osobní potřeby. Pomáhá zmírnit či zcela eliminovat a odškodnit škody při poškození nebo zničení zavazadel a jejich obsahu. Pojištění častokrát pokrývá také ztrátu nebo odcizení osobních dokladů. Je obzvláště vhodné pro všechny, kteří jsou často na cestách a chtějí mít své osobní věci pojištěny proti nejrozličnějším pojistným nebezpečím, především pak proti krádeži. Pojištění se vztahuje na zavazadla všech osob přepravovaných v pojištěném vozidle (autobusu, letadle, lodi).

Podmínky pojištění

- pojištění se sjednává obvykle na zvolený limit Kč
- lze jej uzavřít dle pojišťoven v různých kombinacích pojištění
- na pojistné události se pojištěný často podílí „nějakou“ výší spoluúčasti.

Proti jakým pojistným nebezpečím je určeno pojištění zavazadel?

⁴⁰ ŠÍDLO, D. *Život jako riziko, aneb, Zásady pojišťování životních rizik*. 1. vyd. Praha : Aladin, 2010, s. 90 ISBN 978-80-904345-1-6.

- vloupáním do vozidla
- vloupáním do pokoje
- živelním událostem
- poškození, odcizení či ztrátě při dopravní nehodě

U tohoto typu pojištění je tolik různých výjimek a povinností ze strany klienta, že snad ani nemá cenu se jím zabývat a uzavírat. Zvažte sami:

- pokud jsou zavazadla v automobilu, musí být umístěna neviditelně v úložném prostoru – kufru, na střešní boxy ani kola ač řádně uzamčená se pojištění nevztahuje
- některé pojišťovny ač se krade převážně v noci, odškodňují pouze věci ukradené přes den
- pojištění většinou nekryje ani foťáky, kamery či finance

další výjimkou - ale ne u všech společností - bývají zavazadla předaná přepravci na základě potvrzení (typicky v letecké dopravě) nebo uložena do zamykatelné úložné skříňky. V takovém případě totiž primárně odpovídá přepravce nebo provozovatel úschovny, který má tyto škody krýt z vlastního pojištění.⁴¹

3.1.5. Pojištění storna cesty

Těšíte se na svoji vysněnou, naplánovanou a již před měsíci uhrazenou dovolenou a jste najednou nuceni ji ze závažných důvodů před odjezdem zrušit?

Abyste nepřišli o veškeré, respektive přišli jen o minimum na koupi dovolené vynaložených prostředků, je zde právě toto připojištění - pojištění stornovacích poplatků zájezdu, které vám může vynahradit realizovanou finanční ztrátu kvůli tomu, že před odjezdem třeba onemocníte, nebo utrpíte úraz.

Přijít o peníze kvůli nákupu dovolené je snadné. Stačí zdánlivě banální bolest v krku několik dnů před odjezdem, ze které snadno a rychle mnohdy propukne pořádná angína. Rozhodování je pak obtížné. Zůstanete-li doma, virózu v podobě angíny sice pravděpodobně vyženete z těla rychle a účelně, přijdete ale o peníze, které jste zaplatili za zájezd. Nebo přijdete minimálně o jejich velkou část, pokud jste si se zájezdem nepřiplatili a nezakoupili pojištění na storno zájezdu. Pojištění storna cesty či zájezdu,

⁴¹ *Pojištění zavazadel* [online]. Praha : Generali pojišťovna, 2016 [cit. 2016-02-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.general.cz/clanky/pojisteni-zavazadel>>

neboli pojištění zrušení cesty, se týká pouze poplatků, které zaplatíte za storno zájezdu cestovní kanceláři. Často se tomuto pojištění proto říká i pojištění stornopoplatků.

Pokud si toto pojištění nesjednáte a následně zrušíte z určitých důvodů již koupený rekreační pobyt či zájezd, cestovní kancelář vám zajisté naúčtuje stornopoplatky. Tyto se zvyšují, s blížícím se termínem odjezdu vaší dovolené. Těsně před nástupem dovolené mohou stornopoplatky činit i padesát až sto procent z ceny zájezdu, dle podmínek stanovených cestovní kanceláři. Z uhrazené ceny zájezdu vám při stornu cestovní kancelář vrátí sumu sníženou o stornopoplatky. U samostatně prodávaných letenek bývají tyto poplatky cestovní kanceláři často fixní, tedy po celou dobu stejné bez ohledu na termín zrušení cesty. To musíte ovšem pořídit zpravidla nejpozději s datem poslední splátky ceny zájezdu.

Většinou tuto pojistku můžete koupit přímo v cestovní kanceláři. Pokud máte výhodné podmínky u pojišťovny, kde již máte sjednané jiné své pojistky, lze toto pojištění koupit třeba i takto, mimo cestovní kancelář. Pojišťovny vám jako náhradu ale zaplatí vždy dle jejich příslušných pojistných podmínek jen třeba část zaplacených stornopoplatků. V některých případech jen 80 procent (Kooperativa). Pokud je dodatkové pojištění sjednáno v době kratší než 14 dní před plánovaným nastoupením cesty, pojišťovny snižují pojistné plnění až o 50 procent. Pro ilustraci - při stornopoplatcích ve výši 10 tisíc korun, tak pojišťovna vrací pouze 8 tisíc korun, v případě snížení kvůli pozdnímu sjednání pojistky dokonce jen 4 tisíce korun.

Ten, kdo si pořizuje u cestovní kanceláře jen samostatnou letenku, měl by rovněž vědět, že pojištění stornopoplatků se týká jen samotné letenky. Nevztahuje se už na letištní a bezpečnostní taxy, palivové příplatky či poplatky uhrazené za vízum. Při dnešních slevách letenek, které jsou na trhu k dispozici, ovšem právě tyto poplatky často tvoří většinu z konečné ceny, kterou za letenku dáte. Zaplatíte-li 11 tisíc korun, cena samotné letenky, například do Spojených států amerických, může být jen něco málo přes pět tisíc korun. Při uplatnění škody - storna v cestovní kanceláři bude pak klientovi navracená suma záviset na konkrétních podmínkách cestovní kanceláře, která bude po odečtení fixní sumy za storno a manipulační poplatek uplatňovat část přímo po letecké společnosti.

Ani v případě, že ale pojištění storna zájezdu či cesty máte, nekryje tato pojistka zdaleka celou ztrátu, kterou byste mohli neodcestováním utrpět. Navíc obsahuje řadu

výluk, které z něj v řadě případů dělají zcela bezcennou pojistku. Tyto výluky jsou přitom často jiné než přímo u cestovního pojištění.

Výluky u pojištění stornopoplatků:

- nevyřízené, nezískané vízum
- změna zdravotního stavu vlivem nemoci před odjezdem
- aktuálně nepříznivá situace v cílové zemi (klimatická, ekologická, geopolitická)
- nemožnost čerpat si dovolenou v zaměstnání
- změna zdravotního stavu v důsledku požití alkoholu či jiných návykových látek
- zrušení cesty např. z důvodu těhotenství
- změna zdravotního stavu v reakci na očkování
- úmyslné sebepoškození/sebevražda

Do klasických výluk, které se týkají pojištění stornovacích poplatků, spadají nemoci či úrazy, které byly pojištěnému známy v době uzavření pojistné smlouvy. Sjednáte-li si urychleně pojistku na stornovací poplatky v okamžiku, kdy už máte v ruce potvrzení od lékaře, máte velkou jistotu, že pojišťovna vám tyto poplatky neuhradí.⁴²

3.1.6. Pojištění právní ochrany

Toto pojištění obnáší, zabezpečuje a dokáže pomoci s řešením právních sporů v zahraničí. Poskytuje podporu, pomoc, rady a právní asistenci pojištěnému např. při ztrátě nebo krádeži dokladů, při jednání s policií, celní správou nebo jinými úřady.

Dále jde o právní pomoc v případě hospitalizace pojištěného, při vyřizování pojistné události mimosoudní nebo soudní cestou apod. Pomoc lze čerpat i při trestním nebo správním řízení po dopravní nehodě. Pojištění právní ochrany je obvykle sjednáváno bez spoluúčasti, pojistná rizika jsou různá a obvykle přesně definována pojistnými podmínkami. Toto připojištění je možné sjednat k cestovnímu pojištění i online.⁴³

⁴² *Před čím vás pojištění storna zájezdu neochrání* [online]. Praha : Peníze.cz, 2009 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/pojisteni/54302-pred-cim-vas-pojisteni-storna-zajezdu-neochrani>>

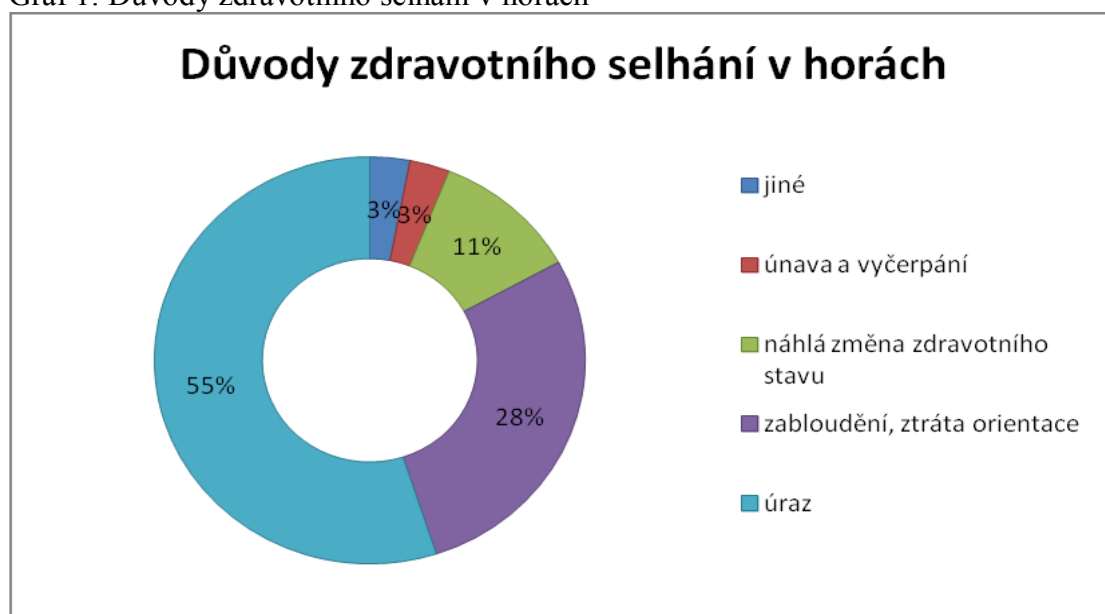
⁴³ *Přehled doplňkových pojištění* [online]. Praha : Česká pojišťovna, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskapojistovna.cz/pripojisteni?individual-dlouhodobe#zavazadla>>

3.1.7. Pojištění zásahu horské služby

Toto pojištění je také součástí pojištění léčebných výloh, bývá ještě rozdělováno na zásah horské služby v případě úrazu a zásah horské služby v případě pátrací akce, to pokud se například v nepříznivém počasí ztratíme.

Připojištění má ještě jednu velmi důležitou součást a to přepravu vrtulníkem, pochopitelně při úrazu či náhlé nevolnosti, z místa postižení do nejbližšího vhodného zdravotnického zařízení. Nebývá pravidlem, že by všechna tato připojištění byla u všech typů pojištění možná sjednat, takže je třeba opět být obezřetný, ptát se a správně zvolit pojištění. Také pozor na limity!⁴⁴

Graf 1: Důvody zdravotního selhání v horách⁴⁵



3.1.8. Pojištění rekreačních a rizikových sportů

V rámci pojištění léčebných výloh jsou standardně připojištěny i **méně rizikové rekreační sporty**, které jsou obvykle běžně v rámci dovolených vykonávány – tzn. aerobic, běh, brusle, inline brusle, kolo, lyže (ale pouze na upravené sjezdovce), pétanque, plavání, rafting obtížnosti WW1, vysokohorská turistika (i Via Ferrata základního stupně A) a další podobné.

Další skupinou sportů jsou **sporty rizikové** pojistitelné jen s určitým příplatkem (50 ale i 100 % proti běžnému pojistnému) k původnímu pojistnému. Mezi tyto patří

⁴⁴ Vlastní znalosti a zkušenosti, interní předpisy pojišťoven

⁴⁵ Vlastní graf, použity interní informace Union pojišťovny

např. cyklokros, hokej (lední i pozemní), jízda na koni, kitting, rafting (stupně obtížnosti WW2 a WW3), vysokohorská turistika (i Via Ferrata stupně B a C) a mnoho dalších.

Předposlední kategorií z pojistitelných jsou pak **extrémní sporty**, u nichž si pojišťovna připočítává k pojistnému základnímu 200 ale jiné i 300% přírůžku. Jde skutečně o velmi rizikové sporty jako je alpinismus, box, horolezectví, rafting stupně obtížnosti WW4 a WW5, skiboby, speleologie či třeba Via Ferrata stupně D a E.

V poslední kategorii nepojistitelných sportů jsou skutečně ty extrémně nebezpečné, nejrizikovější, se statisticky velmi vysokou možností zranění, tudíž i rizikem plnění pro pojišťovny. Patří mezi ně sporty, jako je akrobatické lyžování, dragster, jachting – oceánská plavba, skoky a lety na lyžích, ale třeba i výpravy nebo expedice do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami nebo rozsáhlých neobydlených oblastí (poušť, otevřená moře, polární oblasti apod.) Takže pokud tyto chceme na našich zahraničních cestách provozovat, musíme buďto s maximální opatrností a obezřetností tak, aby se nám v žádném případě nic nestalo, nebo a to spíše, jelikož takto racionálně se při těchto nejrizikovějších sportech vlastně chovat nelze, neprovozovat tyto raději vůbec.

Pozor! Rizikovost se různě u pojišťoven liší. To že u některých pojišťoven jsou sporty zařazeny např. v rizikové skupině, však neznamená, že u konkurenční pojišťovny nemohou být některé z těchto sportů mezi sporty ve standardní nabídce a naopak. Stejně tak nepojistitelné sporty mohou být u jiné pojišťovny pojistitelné s vyšším rizikem či maximálním, je třeba se vyptávat, víme-li předem, jaký konkrétní sport jedeme provozovat a chceme připojistit.⁴⁶

3.1.9. Pojištění veterinární léčby

Tento typ připojištění se obvykle týká psa nebo kočky, někde je v pojistných podmínkách ale uvedena i třeba fretka, jinde zase „domácí zvíře“ – pod tímto si dokážu představit, že někdo má i jako domácí malé lvíče či medvíďe.

Pojištění kryje náklady na účelnou a neodkladně vynaloženou veterinární léčbu zvířete v zahraničí a to včetně nákladů vynaložených v souvislosti se smrtí a utracením zvířete, je-li toto třeba.

⁴⁶ Vlastní informace a info z interních materiálů pojišťoven.

Do pojištění lze přijmout pouze takové zvíře, které je zdravé, které má vystavené platné „Veterinární osvědčení“, k tomu i platný „Pas zvířete“ v zájmovém chovu a zvíře, které je označeno povinně i čipem anebo tetováním. Pojištění lze sjednat obvykle pro zvíře starší 3 měsíců, u některých pojišťoven je to měsíců 6 a někdy je omezení i horní hranice, tzn., jehož věk nepřekročil 10 let. Pojištění se sjednává většinou se spoluúčastí pojištěného na každé pojistné události min. částkou 500 Kč, někde u pojišťoven 1 000 Kč a nejdráže s 30% - ní spoluúčastí. Limity pojistného plnění jsou různé, maximální nalezeno 390 000 Kč.⁴⁷

3.1.10. Asistenční služby

Tyto služby jsou nám obvykle nápomocny 7 dní v týdnu a 24 hodin denně. V případě potřeby pomoci máme stále „přítele na telefonu“ a to v případě potřeby, stane-li se nám úraz či onemocníme:

- asistenční služba pomůže při výběru zdravotnického zařízení adekvátního potřebám
- pokud bude zdravotnické zařízení z hlediska zdravotního stavu a léčby nevyhovující, vybere jiné zařízení a zabezpečí převoz
- služba zabezpečí kvalitní lékařské vyšetření
- průběžně se informuje a kontroluje zdravotní stav pojištěného a způsob i průběh léčby
- zabezpečuje informovanost a vzkazy blízkým osobám pojištěného
- zajišťuje v případě potřeby tlumočení mezi pacientem a ošetřujícím personálem
- v případě potřeby zabezpečuje a koordinuje přepravu pacienta do ČR⁴⁸

Zemřeme-li:

- zajistí repatriaci tělesných ostatků do ČR

V případě zpožděného letu:

- předá vzkazy rodině či zaměstnavateli
- domluví náhradní ubytování

⁴⁷ *Veterinární pojištění* [online]. Praha : epojištění.cz, 2016 [cit. 2016-02-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.epojistení.cz/pojistení-mazlicku-psu-a-kocek/>>

⁴⁸ Vlastní informace a info z interních materiálů pojišťoven.

V případě poškození či ztráty zavazadel nebo dokladů:

- informuje o postupu vedoucím k nápravě
- pomůže se zajištěním dokladů nových
- zprostředkuje cestu do nejbližšího zastupitelství

V případě nemoci:

- zabezpečí návštěvu blízké osoby a její dopravu i ubytování

V případě potřeby tlumočnicka:

- zabezpečí potřebné tlumočení

Informační servis:

- v případě potřeby poskytne asistenční služba jakékoliv potřebné informace (adresy – zastupitelské úřady, letiště, hotely)
- info o způsobu hlášení pojistných událostí⁴⁹

3.1.11. Další méně obvyklá připojištění

Pojišťovny v „honbě za pomocí“ nám klientům zachází ovšem stále dál a dál. Snaží se nám vyjít vstříc a nabídnout samozřejmě v popisu práce řečeno k „oboustrannému prospěchu“ další typy připojištění jako jsou například:

- pojištění vstupenek
- pojištění fotoaparátů
- pojištění hudebních nástrojů
- pojištění šperků a hodinek
- pojištění jízdních kol
- únos letadla
- pojištění nevyužitelné dovolené⁵⁰

⁴⁹ Vlastní informace a info z interních materiálů a metodik pojišťoven.

⁵⁰ *Ostatní pojištění* [online]. Praha : ERV, 2016 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.ervpojistovna.cz/cs/ostatni-pojisteni>>

Ponecháme na čtenářích, posouzení těchto připojištění zda a jak moc případně jsou pro nás turisty prospěšná či potřebná, anebo mínění jde-li v našich očích pouze o další „lákadla“ na otevírání našich peněženek a vytahování bankovek z nich.

3.2. Možnosti sjednání

Komerční pojišťovny:

Máme-li svoji oblíbenou pojišťovnu a moc nám ani nezáleží na porovnání v podobě ceny pojištění či výše pojistných limitů, můžeme si pojištění sjednat zde. Je to nejrychlejší a patrně nám tam i nejlépe jsou schopni s riziky cesty a pojištěním poradit. Na našem trhu cestovní pojištění prodávají tyto komerční pojišťovny:

Adria way, AIG Europe, Allianz, AXA Assistance, Česká pojišťovna, Česká podnikatelská pojišťovna, ČSOB pojišťovna, ERGO pojišťovna, Evropská pojišťovna ERV, Generali pojišťovna, Hasičská vzájemná pojišťovna, Kooperativa, Mondial Assistance, Slavia pojišťovna, pojišťovna Uniqa, Union pojišťovna, pojišťovna Vitalitas, VZP pojišťovna a pojišťovna Wüstenrot.

Další možností je sjednání u některé ze zdravotních pojišťoven, obvykle ale pro sjednání stejně kooperujících s některou z výše zmíněných komerčních pojišťoven:

Revírní bratrská pokladna (213) – Česká pojišťovna

Všeobecná zdravotní pojišťovna (111) – pojišťovna VZP

Zaměstnanecká pojišťovna Škoda (209) – Vitalitas pojišťovna

Vojenská zdravotní pojišťovna (201) – Česká podnikatelská pojišťovna

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna (205) – Česká podnikatelská pojišťovna

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky (211) – Ergo pojišťovna

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví (207) – Vitalitas pojišťovna

Pojištění lze sjednat při osobní návštěvě pojišťovny, nebo pro odvážnější je samozřejmě možnost sjednat na webech pojišťoven „online“.

Internetové online porovnávače

Tyto weby provozují různé makléřské společnosti, kde si lze poměrně jednoduše také pojištění sjednat a rovnou i okamžitě uhradit prostřednictvím platebních portálů napojených na terminály různých bank, čímž si zajistíme v podstatě okamžitou platnost pojištění. Výběrem „online“ můžeme na rozdíl od návštěv jednotlivých pojišťoven dosáhnout i levnějších variant a uspořit i čas. Problém však je v často nedostatečném vysvětlení pojistných podmínek, takže vlastně nepochopení podstatných souvislostí sjednávajících klientů, toho kam všude a nač se nám takto námi sjednané pojištění vlastně bude či nebude vztahovat, zda tam máme cesty do hor, jachting a další různé rizikové aktivity či sporty které chceme a budeme provozovat, také připojištěny.

Lze například využít některé z těchto portálů:

<http://www.srovnator.cz/>

<http://www.epojisteni.cz/cestovni-pojisteni>

<http://www.porovnej24.cz/cestovni-pojisteni>

<http://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni>

<http://www.srovnejto.cz/cestovni-pojisteni-online/>

<http://prodej.mesec.cz/cestovni-pojisteni-kalkulacka/#zadani>⁵¹

Cestovní pojištění k platební kartě

Cestovní pojištění lze získat i k platební kartě bank. Bankovní asociace Eurocard/MasterCard a Visa nabízejí ke kartám pojišťovací i další služby.⁵² Někdy zdarma, jindy za úplatu. Zatím co dříve to bylo výsadou tzv. zlatých karet, dnes již je skutečnost taková, že nám pojištění prodají banky téměř k jakékoliv kartě. Řada turistů spoléhá na takto sjednaná pojištění, berou to jako jednoduchou variantu, pokud jezdí na své zahraniční ať už pracovní či relaxační cesty opakovaně a častěji během roku.

Výhodou jistě může být platnost pojištění zpravidla po celou dobu platnosti karty, platební kartu vozíme všude s sebou – tím pádem máme i pojistku. Pokud častěji

⁵¹ Vlastní zkušenosti a zdroje informací.

⁵² JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Vyd. 1. Praha : Grada, 1999, s.71 ISBN 80-716-9759-1.

cestujeme, nemusíme myslet stále na sjednávání pojistných smluv. S pojištěním u karty máme vždy automaticky i asistenční službu, můžeme mít pojištění i celou rodinu. A jsou tu i další výhody a přidaná hodnota karet. Některé z čipových karet mohou zlevnit, zjednodušit anebo i zrychlit např. odbavení cestujících na letištích nebo v hotelích.⁵³

Pak jsou tu ale i některé nevýhody v podobě často nízkých limitů plnění, zahrnuty bývají jen základní rekreační sporty, nemusí být součástí pojištění ani pojištění storna zájezdů, pojištění zavazadel ani úrazu. Pojištění se může vázat také na různá využití bankovního účtu. Rozhodně je třeba podmínky i v tomto případě pročíst velmi pečlivě. Cestovní pojištění je zde pouhým doplňkem platebních karet, má omezené služby a limity nejsou často dostačující.

Cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře

V případě, že cestujeme na dovolenou organizovaně s cestovní kanceláří, můžeme si toto pojištění sjednat jako další jejich v rámci s pojišťovny sdílené kooperace poskytovanou službu.⁵⁴ Pojištění je připraveno s ohledem na možnosti rizik **čárka** většinou přímo na míru danému zájezdu, to znamená, že nám odpadá studování případných rizik a porovnávání. To už před námi učinili specialisté v cestovní kanceláři, anebo tak bylo učiněno na popud cestovní kanceláře přímo v pojišťovně. Nevýhodou může být nemožnost vybírat z více nabídek, tedy nemožnost ovlivnit cenu.

4. Komparace produktů vybraných pojišťoven na modelových příkladech

V následující části BP se budeme více zabírat čísly, pojistnými částkami i pojistným za sjednaná rizika. Tato budou získána převážně z přímých online nabídek komerčních pojišťoven. Na pěti modelových příkladech budou komparovány různé nabídky komerčních pojišťoven zabývajících se sjednáváním cestovního pojištění. Pro modelové příklady byly zvoleny záměrně různé zahraniční cesty s rozdílnými parametry a požadavky na pojistnou ochranu. Při výběru vhodné varianty je zohledňována především cena a výše pojistných limitů s ohledem na typ cesty. Výsledná cena je platná pro zřízení pojištění on-line formou, tedy může zahrnovat i slevu za tento způsob

⁵³ JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Vyd. 1. Praha : Grada, 1999, s.15 ISBN 80-716-9759-1.

⁵⁴ HESKOVÁ, M. *Teorie, management a marketing služeb*. 2., přeprac. a dopl. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2015, s. 84 ISBN 978-80-87472-80-4.

sjednání. Pojišťovny byly vybrány na základě vlastních dobrých zkušeností s jejich produkty a funkcí.

Obr. 2: logo značky ČSOB pojišťovna



Zdroj: <http://www.csobpoj.cz>

Obr. 3: logo značky Generali pojišťovna



Zdroj: <http://www.generali.cz>

Obr. 4: logo značky Kooperativa pojišťovna



Zdroj: <http://www.koop.cz>

Obr. 5: logo značky České pojišťovna



Zdroj: <http://www.ceskapojistovna.cz>

Obr. 6: logo značky ERV Evropská pojišťovna



Zdroj: <http://www.ervpojistovna.cz>

4.1. č.1: Čtyřčlenná rodina na dovolené autem v Chorvatsku

Modelovým případem je běžná rodina o dvou dospělých ve věku 42 a 35 let a dvě děti ve věku 5 a 12 let, která se rozhodla jet vlastním vozidlem o prázdninách na týdenní dovolenou do Chorvatska. Rodina předpokládá variantu, kde je pouze pojištění léčebných výloh. Mimo běžného plavání v moři a občasného rekreačního badmintonu na pláži rodina žádné rizikové sporty nepředpokládá. Jelikož jsou zodpovědnou rodinou, úrazová pojištění mají všichni sjednána trvale, odpovědnost na celou rodinu

také a pojištění zavazadel kvůli mnohačetným výlukám v pojistných podmínkách raději nechtějí.

Tab. 1: komparace př. 1⁵⁵

Pojišťovna	ERV	KOOP	ČP	ČSOB	Generali
Zvolená varianta	Sbaleno	Klasik	Turistika a poznání	Atlas	Rodina
Pojištění LV	3 mil. Kč	3 mil. Kč	3 mil. Kč	3,5 mil. Kč	3 mil. Kč
Výsledná cena	279 Kč	360 Kč	371 Kč	353 Kč	279 Kč

KOOP dělí děti na dvě skupiny 0 - 5 let a 6 - 17 let, ČP 0 - 6 a 7 - 18, takže i dospělí jsou ale až od 19. roku věku. V tomto případě jsou nabídky limitů pojišťoven u LV stejně tak jako pojistného v celku vyrovnané.

4.2. č.2: Dva studenti na lyžování v Itálii

Dva kamarádi studenti 18 a 20 let se rozhodli vyrazit společně s cestovní kanceláří na 10 dnů na lyžařský zájezd do Itálie. Berou si lyže i snowboardy, mají rádi i adrenalin, neupravené sjezdovky a otevřené terény. Žádné vlastní úrazové ani odpovědnostní osobní pojištění ani jeden z nich sjednáno nemá, takže předpokládáme i další připojištění kromě LV, které by měly mít i vyšší limit.

Tab. 2: komparace př. 2⁵⁶

Pojišťovna	ERV	KOOP	ČP	ČSOB	Generali
Zvolená varianta	Sbaleno	Kolumbus	Lyže a snowboard	Atlas+	Rodina
Pojištění LV	6 mil. Kč	6 mil. Kč	6 mil. Kč	7 mil. Kč	7 mil. Kč
Úrazové pojištění					
<i>smrt úrazem</i>	300 tis. Kč	200 tis. Kč	200 tis. Kč	200 tis. Kč	500 tis. Kč
<i>trvalé následky</i>	600 tis. Kč	400 tis. Kč	400 tis. Kč	400 tis. Kč	500 tis. Kč
<i>tělesné poškození</i>	-	50 tis. Kč	40 tis. Kč	50 Kč/den	200 Kč/den
Pojištění odpovědnosti	3 mil. Kč	5 mil. Kč.	3 mil. Kč	4 mil. Kč	2 mil. Kč
Zavazadla	40 tis. Kč	30 tis. Kč	30 tis. Kč	40 tis. Kč	70 tis. Kč
Výsledná cena	1 640 Kč	1 620 Kč	761 Kč	1 530 Kč	2 516 Kč

Vzhledem k oblibě ježdění i na neupravených sjezdovkách a otevřených terénech je u všech pojištění LV připojištěn rizikový sport. Nejzajímavější je nabídka ČP za 761 Kč, což je cca polovina z pojistného u dalších pojišťoven a dokonce 1/3 z pojistného u

⁵⁵ Tab. 1: vlastní, zdrojem dat online modelace na webech pojišťoven

⁵⁶ Tab. 2: vlastní, zdrojem dat online modelace na webech pojišťoven

nejdražší modelace Generali. Je zde aktuálně poskytována a započítána sleva ve výši 20,16 % při online sjednání.

4.3. č.3: Práce a cestování Austrálie

Jakubovi je 22 let, podařilo se mu u známého na farmě v Austrálii sehnat na tři měsíce práci. Vymyslel, že tedy vycestuje celkem na 4 měsíce s tím, že tři měsíce bude pracovat a jeden potom ještě cestovat, poznávat zemi. Rizikové sporty žádné nepředpokládá, pojištění LV by vzhledem k vyšším nákladům na léčení v Austrálii raději na vyšší limit společně s pojištěním odpovědnosti. Úrazovou pojistku má vlastní osobní, zvažuje ještě pojištění zavazadel.

Tab. 3: komparace př. 3⁵⁷

Pojišťovna	ERV	KOOP	ČP	ČSOB	Generali
Zvolená varianta	MultiTrip Optimal	Kolumbus Abonent	Individual	Cesto Komplet	Comfort
Pojištění LV	10 mil. Kč	6 mil. Kč	6 mil. Kč	3,5 mil. Kč	5 mil. Kč
Úrazové pojištění					
<i>smrt úrazem</i>	400 tis. Kč	200 tis. Kč	200 tis. Kč	100 tis. Kč	500 tis. Kč
<i>trvalé následky</i>	800 tis. Kč	400 tis. Kč	400 tis. Kč	200 tis. Kč	500 tis. Kč
<i>tělesné poškození</i>	-	50 tis. Kč	40 tis. Kč	50 Kč/den	-
Pojištění odpovědnosti	12 mil. Kč	4 mil. Kč	3 mil. Kč	2 mil. Kč	1 mil. Kč
Zavazadla	60 tis. Kč	30 tis. Kč	30 tis. Kč	20 tis. Kč	50 tis. Kč
Výsledná cena	7 470 Kč	3 402 Kč	5 648 Kč	3 675 Kč	3 999 Kč

ERV je jednoznačně nejdražší, má nejvyšší limity, jiné vyšší nejsou ani možné sjednat. Generali pojišťovna bohužel vyšší limit LV pojišťuje pouze v balíčku s ostatními připojištěními – úraz, zavazadla atd. KOOP má sice vyšší limit LV bez nutnosti připojištění úrazu apod., má však zase možnost pouze balíčku komplet v případě požadavku na pojištění odpovědnosti. Výběr je na preferencích.

4.4. č.4: Těhotná na třídených nákupech ve Vídni

Do tohoto modelového příkladu jsem záměrně vybral „těhotnou ženu“, jak už bylo totiž ve studované literatuře psáno, cestovní pojištění má ve výjimkách obvykle

⁵⁷ Tab. 3: vlastní, zdrojem dat online modelace na webech pojišťoven

těhotenství. Proto je zájem o informace a zde v tomto modelovém příkladu pojištění si vyjede 26. letá těhotná na předvánoční nákupy do Vídně.

Tab.4: komparace stádií gravidity⁵⁸

ČP	do 26. týdne
ČSOB	do 24. týdne
ERV	do dvou měsíců před předpokládaným termínem porodu
GENERALI	do 24. týdne
KOOP	do deseti týdnů před datem porodu

Těhotné, bližším průzkumem zjištěno, mají stejná pojištění jako netěhotné, platí naprosto shodné pojistné, jen pojišťovny u nich postupují v případě zdravotních událostí souvisejících s těhotenstvím podle tabulky výše. To tedy neznamená, že zláme-li si kupříkladu těhotná týden před porodem v zahraničí ruku, z cestovního pojištění nebude zákrok hrazen. Naopak, všechny z pojišťoven i nadále běžné události nesouvisející s těhotenstvím hradí.

Tab. 5 komparace č.4⁵⁹

Pojišťovna	ERV	KOOP	ČP	ČSOB	Generali
Zvolená varianta	Za poznáním	Kolumbus	Eurovíkend	Atlas	Easy
Pojištění LV	4 mil. Kč	3 mil. Kč	3 mil. Kč	3,5 mil. Kč	3 mil. Kč
Úrazové pojištění					
<i>smrt úrazem</i>	200 tis. Kč	-	-	-	-
<i>trvalé následky</i>	400 tis. Kč	-	-	-	-
<i>tělesné poškození</i>	-	-	-	-	-
Pojištění odpovědnosti	2 mil. Kč	-	-	-	-
Zavazadla	20 tis. Kč	-	-	-	-
Výsledná cena	290 Kč	54 Kč	100 Kč	51 Kč	39 Kč

V tomto případě je zřetelné, ERV má vzhledem k nutnosti celého balíčku uzavíraného pojištění jednoznačně nejvyšší cenu na trhu, Generali pak nejnižší.

4.5. č.5: Rok obchodníka s koňmi ve světě

Účastníkem případové studie je třicetiletý muž, podnikatel, obchodní cestující s požadavkem na pojištění nahrazující případné finanční újmy vzniklé při léčení jeho

⁵⁸ Tab. 4: vlastní, porovnání stádia gravidity, zdrojem pojistné podmínky pojišťoven

⁵⁹ Tab. 5: vlastní, zdrojem dat online modelace na webech pojišťoven

úrazů či nemocí vzniklých na opakovaných výjezdech, pracovních cestách po celém světě v rámci jím vykonávané pracovní činnosti, při které se zabývá nákupem a prodejem koní, které taktéž zkouší i předvádí zákazníkům. Ideálním řešením se jeví roční karta pro pojištění léčebných výloh, doplněna navíc i rizikovými sporty za což je jízda na koni v pojistných podmínkách pojištění léčebných výloh většiny pojišťoven považována. Vzhledem k převozu pracovních i osobních potřeb a rizikovosti pracovních činností bude sjednáno i pojištění zavazadel a připojištění úrazu a odpovědnosti.

Tab.: 6 komparace č.5⁶⁰

Pojišťovna	ERV	KOOP	ČP	ČSOB	Generali
Zvolená varianta	MultiTrip Optimal	Kolumbus Abonent	Individual	Cesto Komplet	Comfort
Pojištění LV	10 mil. Kč	6 mil. Kč	6 mil. Kč	3,5 mil. Kč	5 mil. Kč
Úrazové pojištění					
<i>smrt úrazem</i>	400 tis. Kč	200 tis. Kč	200 tis. Kč	100 tis. Kč	500 tis. Kč
<i>trvalé následky</i>	800 tis. Kč	400 tis. Kč	400 tis. Kč	200 tis. Kč	500 tis. Kč
<i>tělesné poškození</i>	-	50 tis. Kč	40 tis. Kč	50 Kč/den	-
Pojištění odpovědnosti	12 mil. Kč	4 mil. Kč	3 mil. Kč	2 mil. Kč	1 mil. Kč
Zavazadla	60 tis. Kč	30 tis. Kč	30 tis. Kč	20 tis. Kč	50 tis. Kč
Výsledná cena	7 470 Kč	3 402 Kč	5 648 Kč	3 675 Kč	3 999 Kč

Nevýhoda – pojištění prodáváno v balíčcích, nemožnost volby jednotlivých připojištění, u ERV navíc jediné možné nastavení. Z toho důvodu pro regulérnost komparace byly u ostatních pojišťoven zvoleny obdobně nejvyšší možné limity podobné limitům (pojistným částkám) u ERV. V případě KOOP i ČSOB šlo o maximální možné pojistitelné limity. U všech pojišťoven jsou opakované zahraniční cesty omezeny pobytem na max. 45 dnů, pouze u ČP je to 90 dnů. Co se týče pojištění drobných úrazů, všechny pojišťovny mají nastaveno pojištění nezbytného léčení, (kromě ERV a Generali, ty nemají toto připojištění vůbec) které funguje dle tabulového procentuálního ohodnocení úrazů, jediná pojišťovna ČSOB počítá s částkou denního odškodného.⁶¹

⁶⁰ Tab. 6: vlastní, zdrojem dat online modelace na webech pojišťoven

⁶¹ Zdroje dat – online modelace pro komparace:

<https://online.ervpojistovna.cz/cestovni-pojisteni-online/volba-pojisteni.html?0>

<http://www.koop.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni>

<http://www.ceskapojistovna.cz/obcane/p?cestovani>

<https://www.csobpoj.cz/vyber/cestovni-pojisteni/zahranicni-cesta>

<http://www.generali.cz/pojisteni-osob/cestovni-pojisteni>

4. Závěr

Zahraniční cestovní ruch se neustále rozvíjí a je doslova fenoménem tohoto století. Do zahraničí cestují jednotlivci individuálně za sportem i odpočinkem, ale také obchodní cestující v rámci svých pracovních cest. Do zahraničí jezdí i celé rodiny, k jezerům i mořím, na hory za zimními ale i letními radovánkami a pak také různě za poznáním.

Všichni tito účastníci zahraničního ať už individuálního či skupinového cestovního ruchu mají společné to, že před cestami musí přemýšlet nad riziky, která se jim na cestách, při jejich aktivitách mohou stát. A to hlavně nad zdravotními spočívajícími v náhlém onemocnění nebo úrazu, jež se může stát a bude potřeba v zahraničí řešit, ošetřit a léčit. Také ale škody majetkové, třeba ztráta kufru na cestě, anebo pokud někomu něco nedopatřením provedeme, třeba něco rozbijeme nebo srazíme někoho na lyžích na sjezdovce.

Existují různé možnosti ošetření na základě smluv a dohod ČR a dalších zemí. To se však nejeví vždy tím správným a také plně efektivním, má to jisté mezery a těmi jsou většinou spoluúčasti a různé poplatky anebo prostě nedostatečnost, v zásadě pak i absence asistenčních služeb. Jde o vytvoření zevrubného informačně uceleného návodu pro uživatele individuálního i skupinového zahraničního cestovního ruchu.

Hlavním cílem je poukázat na důležitost cestovního pojištění, které je velmi často opomíjeno. Podrobnou analýzou byly přiblíženy možnosti a užitečnost jeho jednotlivých přípojištění, která jsou jeho součástí a která lze právě k eliminaci rizik využít. Ne vždy těmto potenciálním rizikům a ne všichni totiž věnujeme patřičnou pozornost.

Dle informací pojišťoven až 20 % cestovatelů nevěnuje bohužel těmto záležitostem patřičnou a důslednou přípravu a na své zahraniční cesty tak vyjíždí bez potřebného pojištění. Mnoho z těch, kteří odjíždí do zahraničí s pojištěním, nemá pak toto s ohledem na rizika, kterých se bude na zahraniční cestě účastnit, správně nastaveno. Není divu, množství variability a možností nastavení pojistných částek stejně tak jako různých druhů a stupňů rizikovosti činností i sportů a nakonec i ta spousta výjimek a výluk z pojištění obsažených v pojistných podmínkách činí z tohoto produktu pro cestovatele nesnadného soupeře.

Vedlejším cílem je v rámci komparace vybráno pět v praxi poměrně frekventovaných modelových případů různých turistů s různě rizikovými typy zahraničních cest a u všech těchto modelových situací provedena hloubková analýza možností cestovního pojištění pěti různých komerčních pojišťoven působících na českém trhu. Pojišťovny, u kterých proběhla analýza jejich produktů cestovního pojištění včetně analýzy pojistných podmínek a následné provedení komparace byly vybrány na základě pozitivních a dlouholetých zkušeností a to i z hlediska jejich likvidace pojistných událostí právě z cestovního pojištění.

Závěrem mohu konstatovat, že cestovní pojištění je pro zahraniční cesty skutečně nezbytné a nezastupitelné, jeho možnosti a to hlavně při správném nastavení na konkrétní rizika, která mohou při cestách nastat, jsou velmi praktické a také maximálně využitelné, nabídka pojišťoven na našem trhu ČR je více než dobrá. Ač z některých typů připojištění nabývám vzhledem k množství výluk a výjimek dojem, že jde o zbytečná a nepoužitelná připojištění. Je také velmi dobře, že na našem trhu v ČR existuje tolik navzájem si konkurujících komerčních pojišťoven cestovním pojištěním se zabývajících postrkující tyto k neustálému inovativnímu vylepšování tohoto produktu.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. HESKOVÁ, M., *Teorie, management a marketing služeb*. 2. Přepřacované a doplněné vydání. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2015. 182 s. ISBN 978-80-87472-80-4.
2. HORNER, S., SWARBROOKE, J., *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*, Praha : Grada Publishing, a.s., 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9.
3. JAKUBÍKOVÁ, J., *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2009. 288 s. ISBN 978-80-247-3247-3.
4. JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. Vyd. 1. Praha : Grada, 1999, 248 s. ISBN 80-716-9759-1.
5. KOTLÍKOVÁ, H., *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2013. 208 s. ISBN 978-80-147-4603-6.
6. SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla*. 1. vyd. Praha : 65.pole, 2009. 270 s. ISBN 978-80-903944-3-8.
7. SYROVÝ, P., NOVOTNÝ, M., *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing a.s., 2003. 172 s. ISBN 80-247-0478-1.
8. ŠERÝ, V., et al., *Lexikon cestovní medicíny*. 1. vyd. Praha : Encyklopedický dům, spol. s r.o., 1996. 305 s. ISBN 80-901647-7-3.
9. ŠÍDLO, D., *Jak nás podvádějí*. 1. vyd. Praha : Aladin Agency a Ing. Dušan Šídlo, 2012. 207 s. ISBN 978-80-904345-2-3.
10. ŠÍDLO, D. *Život jako riziko aneb zásady pojišťování životních rizik*. 1. vyd. Aladin Agency a Ing. Dušan Šídlo, 2010. 188 s. ISBN 978-80-904345-1-6.
11. *Zdravotní pojištění, zdravotní péče, pojistné, zdravotní pojišťovny, zdravotnická zařízení (státní - nestátní), preventivní prohlídky, ochrana veřejného zdraví (hygienické požadavky, kontrola) podle stavu k 1.8.2005*. Ostrava-Hrabůvka: Jiří Motloch-Sagit, 2005. 256 s. : il. ISBN 80-7208-512-3.

Elektronické zdroje

1. *Ašská radnice chce..* [online]. Aš : Městský úřad, 2015 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <http://www.muas.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=52&id=231845&n=asska-radnice-chce-pro-sve-obcany-zajistit-moznost-osetreni-v-nemocnici-v-selbu>

2. *Až pětina turistů ..* [online]. Praha : Klub Generali, 2014 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.klubgenerali.cz/clanek/95-Az-petina-turistu-vyjizdi-do-zahranici-nepojistena>>
3. *CMU na cesty - průvodce zdravotní péčí v Evropě* [online]. Praha : CMU, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/2-uncategorised/464-pruvodce-peci-v-eu>>
4. *DROZD registrace* [online]. Praha : MZV ČR, 2015 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z WWW : <http://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/registrace_obcanu_pri_cestach_do/index.html>
5. *EHIC* [online]. Praha : VZP, 2015 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.vzp.cz/pojistenci/cestovani-a-pobyt-v-zahranici/pobyt-v-zahranici/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni>>
6. *Globální etický kodex CR* [online]. Praha : SOC ČR, 2010 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.socr.cz/clanek/clanek-5025/>>
7. *Nárok na refundaci zdravotní péče zaplacené v zahraničí* [online]. Praha : VZP, 2014 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<https://www.vzp.cz/pojistenci/cestovani-a-pobyt-v-zahranici/pobyt-v-zahranici/narok-na-refundaci-zdravotni-pece-zaplacene-v-zahranic>>
8. *Ostatní pojištění* [online]. Praha : ERV, 2016 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.ervpojistovna.cz/cs/ostatni-pojisteni>>
9. *Ošetření v Gmündu* [online]. České Velenice : Městský úřad, 2014 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.velenice.cz/sluzby/zdravotnictvi/osetreni-v-gmundu/>>
10. *O zdravotním pojištění a péči mimo státy EU* [online]. Praha : CMU, 2014 [cit. 2016-02-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/pojistenci/zdr-poj-pece-eu-2>>
11. *Podmínky vycestování z ČR* [online]. Praha : MZV ČR, 2015 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z WWW: <http://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/>
12. *Podstata cestovního ruchu* [online]. Praha : Czech Tourism, 2016 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://old.czechtourism.cz/4-odpovedne-cestovani/>>
13. *Pojištění zavazadel* [online]. Praha : Generali pojišťovna, 2016 [cit. 2016-02-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.generali.cz/clanky/pojisteni-zavazadel>>

14. *Použití EHIC ve státech EU, EHP, Švýcarsku a Makedonii*. [online]. Praha : CMU, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.cmu.cz/cs/2-uncategorised/471-pouziti-ehic-2015>>
15. *Před čím vás pojištění storna zájezdu neochrání* [online]. Praha : Peníze.cz, 2009 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/pojisteni/54302-pred-cim-vas-pojisteni-storna-zajezdu-neochrani>>
16. *Přehled doplňkových pojištění* [online]. Praha : Česká pojišťovna, 2015 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskapojistovna.cz/pripojisteni?individual-dlouhodob#zavazadla>>
17. *Seznam mezinárodních smluv* [online]. Praha : MZ ČR, 2014 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <http://www.mzcr.cz/Unie/obsah/seznam-mezinarodnich-smluv_3189_8.html_>
18. *Statistika&my* [online]. Praha : ČSÚ, 2015 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.statistikaamy.cz/2015/07/na-dovolenou-nejradeji-v-srpnu/>>
19. *Ujednání o přeshraniční péči* [online]. Praha : MZV ČR, 2015 [cit. 2016-02-06]. Dostupné z WWW: <[>](http://www.mzv.cz/berlin/cz/viza_a_konzularni_informace/ujednani_o_preshranicni_spolupraci.html)
20. *Veterinární pojištění* [online]. Praha : epojištění.cz, 2016 [cit. 2016-02-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.epojisteni.cz/pojisteni-mazlicku-psu-a-kocek/>>
21. *Zranění v cizině přibývá* [online]. Praha : Investujeme, 2014 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.investujeme.cz/vaznych-zraneni-v-cizine-pribyva-cesi-na-dovolenych-vice-sportuji/>>

Ostatní zdroje

Letáky, interní dokumenty a metodiky pojišťoven

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obr. 1: Jak jsme cestovali v roce 2014	16
Obr. 2: logo značky ČSOB pojišťovny	45
Obr. 3: logo značky Generali pojišťovna	45

Obr. 4: logo značky Kooperativa pojišťovna	45
Obr. 5: logo značky České pojišťovna	45
Obr. 6: logo značky ERV Evropská pojišťovna	45
Tab. 1: komparace př. 1	46
Tab. 2: komparace př. 2	46
Tab. 3: komparace př. 3	47
Tab. 4: komparace stádií gravidity	48
Tab. 5: komparace př. 4	48
Tab. 6: komparace př. 5	49
Graf 1: Důvody zdravotního selhání v horách	38

Přílohy

Osvědčení o zápisu do registru ČNB

ČNB ČESKÁ
NÁRODNÍ BANKA

OSVĚDČENÍ
o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů
a samostatných likvidátorů pojistných událostí

Karel Maršík

narozen/a: 16.4.1972
adresa místa bydliště: Jarošov nad Nežárkou 129, 378 41 Jarošov nad Nežárkou, Česká republika

splnil/a podmínky k zápisu do registru podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí) a

byl/a dne: 18.1.2010
zapsán/a do registru pod číslem: 106645PPZ

jako
podřízený pojišťovací zprostředkovatel

Zápis do registru je možno ověřit v České národní bance, pobočce Plzeň, Husova 10, 305 67 Plzeň, nebo na internetové stránce www.cnb.cz.


Ing. Jan Hošek
ředitel pobočky




Ing. Václav Petřík
vedoucí odboru ekonomicko-správního

Osvědčení o základním kvalifikačním stupni

OSVĚDČENÍ

**O ZÁKLADNÍM KVALIFIKAČNÍM STUPNI ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI
POJIŠŤOVACÍHO ZPROSTŘEDKOVATELE/
SAMOSTATNÉHO LIKVIDÁTORA POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ**

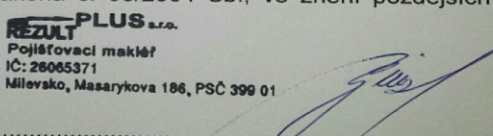


se sídlem v Milevsku, Masarykova 186, PSČ 399 01
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích
oddíl C, vložka 11764
IČ : 260 65 371
DIČ: CZ 26065371
zastoupená Janem Vejmělkem – pověřeným lektorem a odborným garantem

p r o

Jméno, popřípadě jména, příjmení, titul: **Karel Maršík**
Rodné příjmení: **Maršík**
Datum a místo narození: **16. 4. 1972 Jindřichův Hradec**
Státní občanství: **ČR**
Adresa trvalého pobytu: **Jarošov nad Nežárkou 129, 378 41 Jarošov nad Nežárkou**

Osvědčuje se, že výše uvedený složil dne 19. 7. 2010 odbornou zkoušku pro základní stupeň odborné způsobilosti pojišťovacího zprostředkovatele/samostatného likvidátora pojistných událostí podle zákona č. 38/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.


.....
podpis oprávněné osoby

Datum vystavení osvědčení: 19. 7. 2010

Potvrzení o složení doškolovacího kurzu

Potvrzení o složení testu:

Karel Maršík dne 11.06.2015

úspěšně složil/a formou e-kurzu Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group
Závěrečný test z Doškolovacího kurzu pro pojišťovací zprostředkovatele.

Ověřovací kód: **RkTod0b5iHK**

Přejete-li si získat doklad o absolvování pro ČNB, postupujte takto:

zkontrolujte správnost všech svých údajů:

jméno a příjmení, titul: Karel Maršík
datum a místo narození: 16.4.1972, J. Hradec
rodné příjmení: Maršík
státní občanství: ČR
adresa trvalého bydliště: Jarošov nad Nežárkou 129, 378 41
registrační číslo u ČNB: 106645PPZ

Pokud je některý údaj chybný, opravte si jej ihned ve svém uživatelském profilu.