



Poskytování asistenčních služeb Cestujeme+ v cestovním pojištění

Služba, díky které vám ke každému pojištění poskytneme přesné, platné a aktuální informace k pandemii Covid-19. Zajistíme vám nepřetržitou pomoc v případě problémů s letem, při přepravě vlakem nebo autobusem. Asistenční služba pomůže i při uplatnění nároku na finanční kompenzaci v letecké přepravě.

K čemu je dobrá asistence k cestovnímu pojištění?








Cestování je nyní nejvíce omezováno v souvislosti s pandemií Covid-19 a domáhat se kompenzací za nepravidelnost v letecké dopravě je složité. Proto naše cestovní pojištění zahrnuje i službu poskytovanou naším partnerem společností Click2Claim, díky které vám pomůžeme při uplatnění nároku na kompenzaci a poskytneme nejaktuálnější informace a pravidla pro vycestování z ČR.

Co všechno pojištění obsahuje?

- Možnost využít asistenční linky kdekoli a kdykoliv 24/7 v případě nepravidelnosti v **letecké, železniční a autobusové** dopravě.
- Získání základních informací k možnosti uplatnění práva na poskytnutí péče ve smyslu příslušných právních předpisů EU:
 - strava a občerstvení v rozsahu přiměřené čekací době;
 - zajištění případného noclehu;
 - přeprava mezi letištěm a místem ubytování;
 - přeprava z vlaku do stanice, pokud vlak uvízl na trati, do náhradní výchozí či cílové stanice, pokud je to uskutečnitelné;
 - přesměrování na jiný autobusový spoj bez dalších nákladů a vrácení ceny jízdenky s případnou bezplatnou přepravou do místa odjezdu;
 - telefonní hovory a e-maily zdarma.
- Poskytneme vám telefonickou konzultaci – sdělíme informace o vašich právech v aktuální situaci.

- Pomůžeme vám uplatnit nárok na finanční kompenzaci – prověříme nárok a vyřídíme celý proces jejího získání. [Jak postupovat při uplatňování nároku na finanční kompenzaci?](#)

Asistenci vám poskytneme v těchto případech:

-  **Covid Assistance**
Nejaktuálnější informace v souvislosti s onemocněním Covid-19 v tuzemsku i v zahraničí a to 24/7.
-  **Refundation Air ticket services**
Zajištění refundace letenky dle platných předpisů a nařízení v případě, že letecká společnost odmítne vyplatit refundaci v penězích.
-  **Zpoždění**
Váš let měl zpoždění o více než 3 hodiny.
-  **Zrušený let**
Let byl vinou letecké společnosti zrušen.
-  **Odepřený nástup**
Nebyli jste z neoprávněného důvodu vpuštěni na palubu.
-  **Zmeškaný let**
V důsledku zpoždění letu jste zmeškali navazující let.
-  **Snížená přepravní třída**
Vaše třída byla nižší než ta, za kterou jste si připlatil/a.

Výše finančních kompenzací při letecké přepravě

V případě zrušení letu vinou letecké společnosti a zpoždění náhradního letadla o více než 3 hodiny vzniká nárok na finanční kompenzaci:

250 EUR	400 EUR	600 EUR
do 1 500 km	1 501 – 3 500 km	nad 3 500 km

Výše finančních kompenzací při železniční přepravě

Právo na vrácení části jízdného vzniká:

Pokud je cena jízdenky vyšší než 4 €.
Zpoždění od 60 minut do 119 minut
nárok na vrácení 25 % z ceny jízdného
Zpoždění nad 120 minut
nárok na vrácení 50 % z ceny jízdného

Výše finančních kompenzací při autobusové přepravě

Právo na vrácení části jízdného vzniká:

Pokud délka spoje je minimálně 250 km a zpoždění spoje trvá nad 90 minut.
Pokud dojde ke zrušení nebo zpoždění spoje nad 120 minut.