

Dokumenty k vašemu Pojištění mazlíčků

Informační dokument

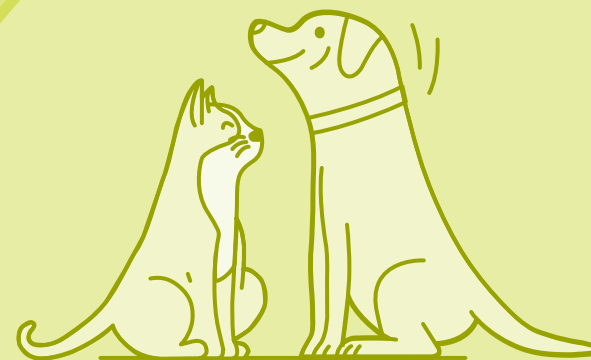
Předsmuvní informace

Pojistné podmínky

Informace o zpracování os. údajů

Společnost: Direct pojišťovna, a.s., Česká republika

Produkt: Pojištění mazlíčků 2024



Pojištění mazlíčků

Informační dokument o pojistném produktu

direct
pojišťovna

Společnost:
Direct pojišťovna, a.s., Česká republika

Produkt:
Pojištění mazlíčků 2024

Tento dokument je pouze stručným přehledem základních vlastností pojištění. **Úplné informace o pojištění mazlíčků najdete v předmluvních informacích, pojistných podmínkách a pojistné smlouvě, kde je uvedený i konkrétní rozsah pojištění** (ne všechna v tomto dokumentu uvedená pojištění musí být v pojistné smlouvě zároveň sjednaná).

O jaký druh pojištění se jedná?

Tímto pojištěním si můžete pojistit svého domácího mazlíčka proti neočekávaným veterinárním výdajům způsobeným úrazem či nemocí. Toto pojištění se sjednává jako pojištění škodové.



Na co se pojištění vztahuje?

Pojištění se vztahuje na psa či kočku (dále jen zvíře) a náklady spojené s nahodilou veterinární péčí, která vznikla následkem:

✓ Úrazu:

Toto pojištění se vztahuje na náklady spojené s léčbou a následnou péčí, pokud se zvíře nečekaně zraní. Pojištění obvykle **zahrnuje** výdaje na veterinární ošetření, operace, diagnostické testy a hospitalizace, které jsou nutné k uzdravení vašeho zvířete.

✓ nemoci:

Pojištění nemoci domácích mazlíčků se vztahuje na náklady na veterinární péči spojenou s léčbou **nemoci** nebo zdravotních problémů zvířat. Toto pojištění může zahrnovat náklady na diagnostiku, léky, operace, hospitalizaci, léčbu chronického a nechronického onemocnění a v některých případech i alternativní léčbu.

V pojistné smlouvě najdete spoluúčast a limity jednotlivých rizik.



Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

- ! Peníze z pojištění vyplatíme maximálně do výše sjednaného limitu.
 - ! Pojistné plnění snížíme o sjednanou spoluúčast, která je uvedena v pojistné smlouvě.
 - ! Nezaplatíme léčbu a péči, která není nezbytná. Například:
 - preventivní vyšetření, prohlídky,
 - očkování,
 - odčervení a odstranění vnějších parazitů, včetně antiparazitních preparátů,
 - potravu a jiné doplňky stravy,
 - kosmetické zákroky.
 - ! Případy zanedbání preventivní péče (komplikace způsobené porušením nebo přerušením léčebného režimu).
 - ! Ortopedické diagnózy (bez ohledu na příčinu vzniku) a v případech, že zvíře při sjednání pojištění mělo už postiženou párovou končetinu nebo nějakou část páteře.
- Veškerá omezení najdete v pojistných podmínkách, případně v pojistné smlouvě.



Na co se pojištění nevztahuje?

✗ Pojištění se nevztahuje zejména na:

- situace, kdy se nutnost léčby dala očekávat už v době sjednání pojištění nebo v čekací době,
- škody vzniklé z vrozených, dědičných nebo vývojových onemocnění,
- škody vzniklé z důvodu zanedbání preventivní péče, zejména nutnosti očkování a antiparazitní terapie podle plánu a na doporučení veterinárního lékaře,
- náhrady za zákrok, který provedla osoba bez patřičného oprávnění.

✗ Pojištění úrazu se nevztahuje například na:

- LCC (poranění křížových vazů).

✗ Pojištění nemoci se nevztahuje například na:

- preventivní zákroky, vyšetření,
- zubní ošetření, onemocnění dutiny ústní, dentální hygienu,
- příplatky – pohotovostní, výjezdní,
- diety,
- doplňky stravy, kosmetiku.

✗ Pojištění v rámci zahraničí se nevztahuje například na:

- Škody a příčiny vzniklé v zemích, které podléhají mezinárodním sankcím nebo kam Ministerstvo zahraničí ČR nebo obdobná instituce varuje před vycestováním.
- Škody a příčiny vzniklé před odcestováním mimo území České republiky.
- Případy, kdy váš pobyt přesáhne 90 po sobě následujících dní mimo území České republiky. Potom přestává vaše pojištění v zahraničí platit.

Přesné znění výluk si prosím pozorně přečtěte v pojistných podmínkách a pojistné smlouvě.



Kde pojištění pomůže?

- ✓ Pojištění mazlíčků platí na území České republiky, stejně jako na krátkodobé cesty do zahraničí v celkové délce 90 po sobě následujících dní.
- ✓ Pojištění je však určeno pro lidi s bydlištěm v ČR, není určeno těm, kteří dlouhodobě žijí v zahraničí.



Jaké mám povinnosti?

Při sjednání pojištění musíte především:

- Uvést pravdivě veškeré informace potřebné ke sjednání pojištění.
- Seznámit se se smlouvou a dalšími příloženými dokumenty.
- Zaplatit pojištění do data splatnosti a dále ho řádně platit podle předepsaných splátek.

Během trvání pojištění musíte zejména:

- Minimalizovat riziko vzniku škody a pokud škoda nastane, udělat veškerá opatření, aby se škoda nezmnožila.
- Informovat nás o změnách ve skutečnostech, které jste nám sdělili při sjednávání smlouvy, například o změně příjmení, bydliště, majitele nebo pokud jste zvíře pojistili u jiné pojišťovny.
- Pečovat o zvíře a odstranit vše, co by mohlo způsobit zhoršení zdravotního stavu zvířete, a v případě nemoci nebo úrazu udělat vše pro to, aby se stav zvířete dále nezhoršoval.
- Nasvědčuj-li okolnosti, že byl spáchán trestný čin nebo přestupek, neprodleně kontaktovat policii.

Při škodě musíte především:

- Neprodleně nám oznámit vznik škody.
- Předložit požadované doklady a umožnit nám vše důkladně prošetřit, abychom mohli posoudit, jestli máte nárok na zaplacení škody.



Kdy a jak provádět platby?

Částka za pojištění pro dané pojistné období je vždy splatná k datu uvedenému ve smlouvě. Pojištění je zaplacené:

- při platbě převodem: v okamžiku, kdy jsou peníze připsané na náš účet,
- při online platbě kartou: v okamžiku přijetí potvrzení z platební brány,
- při platbě zprostředkovateli pojištění: v okamžiku přijetí platby zprostředkovatelem pojištění, kterého jsme zmocnili k přijímání plateb pojistného.



Kdy pojistné krytí začíná a končí?

Pojištění začíná dnem uvedeným v pojistné smlouvě a sjednává se na dobu neurčitou.

Pojištění se vztahuje na pojistné události, které se stanou v době trvání pojištění.

Pojištění zaniká zejména odstoupením od pojistné smlouvy, výpovědí, dohodou, oznámením o úmrtí pojištěného zvířete, nezaplacením dlužného pojistného nebo jeho části, odmítnutím pojistného plnění nebo zánikem pojistného zájmu. Pokud pojištění neskončí, automaticky se prodlužuje o další pojistné období.

Pojištění dále zaniká oznámením změny vlastnictví zvířete.



Jak mohu smlouvu vypovědět?

Pojištění lze vypovědět zejména v těchto případech:

- Dohodou obou smluvních stran. Pojištění končí k datu, na kterém jsme se dohodli.
- Po uzavření pojistné smlouvy – výpověď doručenou do dvou měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy. Pojištění zanikne po 8 dnech od doručení výpovědi.
- Ke konci pojistného období – výpověď doručenou nejpozději šest týdnů před koncem pojistného období. Bude-li výpověď doručena později, smlouvu ukončíme ke konci následujícího pojistného období.
- Po vzniku pojistné události – výpověď doručenou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události. Pojištění zanikne uplynutím měsíční výpovědní doby.
- V případě pojistné smlouvy uzavřené formou obchodu na dálku je možné od této smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření. Další způsoby zániku pojištění jsou uvedené v pojistných podmínkách nebo v občanském zákoníku.

direct
pojišťovna



Pojištění mazlíčků

Předsmluvní informace

Společnost: Direct pojišťovna, a.s., Česká republika

Produkt: Pojištění mazlíčků 2024

Obsah

Informační dokument
o pojistném produktu

Předsmluvní
informace

Pojistné podmínky

Informace o zpracování
osobních údajů



Kdo jsme my?

Co je pojištění mazlíčků?

Rady ke smlouvě

Co od nás dostanete?

Rady ke škodě

1. Kdo jsme my?

Kdo jsme

Direct pojišťovna, a.s., se sídlem Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika. Naše IČO je 250 73 958 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně pod sp. zn. B 3365.

Jak se s námi spojit?

- Nejrychleji a nejjednodušeji se s námi spojíte přes mobilní aplikaci, web, klientskou zónu, e-mail atd.
- Případně nám můžete zavolat nebo poslat dopis. Veškerá komunikace probíhá v českém jazyce.

Co děláme?

Jsme pojišťovna, zabýváme se pojišťovací činností v oblasti neživotního pojištění. Jednáme s vámi v roli pojistitele.

Čím se řídíme?

Pojistná smlouva se řídí zákony České republiky, konkrétně ve vztahu s vámi občanským zákoníkem, což je zákon č. 89/2012 Sb. Veškeré spory budou rozhodovat příslušné soudy v České republice.

Používáme zdravý rozum, lidský přístup a jsme tu hlavně proto, abychom lidem pomohli v situacích, kdy se stane „průšvih“. Věříme, že i pojišťovna může být lidská a přátelská. A že se na ni lidé mohou spolehnout. V Direct pojišťovně vycházíme z hodnot, které jsme se nemuseli učit nazpaměť, ale které jsou nám vlastní i v našem soukromém životě.

Jednoduchost, rychlost, přátelskost a spolehlivost najdete ve všem, co děláme. Dále se řídíme Kodexem etiky České asociace pojišťoven a Etickým kodexem finančního trhu, [který najdete na našem webu www.cap.cz/o-nas/kodex-etiky](http://www.cap.cz/o-nas/kodex-etiky).

Jak si vedeme?

Informace o naší finanční situaci najdete na našem webu www.direct.cz v sekci Povinně zveřejňované informace.

Kdo nás kontroluje?

Česká národní banka se sídlem Na Příkopě č. 28, 115 03 Praha, Česká republika.

Jak si můžete stěžovat?

Se svou stížností se na nás můžete obrátit:

- Vyplněním a odesláním online formuláře na webu www.direct.cz.
- Napsáním e-mailu na info@direct.cz.
- Zavoláním na linku +420 221 221 221, linka je zpoplatněná dle aktuálního ceníku poskytovatele.
- Napsáním a odesláním dopisu na adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika.

K vaší stížnosti se vyjádříme do 30 dní od obdržení stížnosti.

Dále se můžete obrátit na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě č. 28, 115 03 Praha, Česká republika, a to písemně, přes webový formulář, který najdete na www.cnb.cz nebo na jejich telefonickou linku +420 224 411 111.

Pokud dojde mezi námi a spotřebitelem, který s námi sjednal pojistnou smlouvu, ke vzniku spotřebitelského sporu z pojistné smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Tím je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, Česká republika, e-mail: kancelar@ombudsmanacap.cz, web: <https://www.ombudsmanacap.cz/>.



Kdo jsme my?

Co je pojištění mazlíčků?

Rady ke smlouvě

Co od nás dostanete?

Rady ke škodě

Seznam dalších subjektů věnujících se mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů naleznete na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Jak jsou odměňováni naši spolupracovníci?

Pokud vám se sjednáním smlouvy pomůžou naši pracovníci, obdrží za to odměnu. Výše odměny za pomoc při sjednání vašeho pojištění se však nijak nepromítne do výše pojistného – to znamená, že máte stejné pojistné, pokud si pojištění sjednáte sami, i pokud vám pomůže náš pracovník.

2. Co je pojištění mazlíčků?

Pojištění mazlíčků je určeno k ochraně vašeho domácího mazlíčka, psa nebo kočky, na základě splnění podmínek vstupního věku a čipování, před náklady spojenými s nečekanými zdravotními problémy a úrazy. Toto pojištění vám může pomoci zaplatit náklady na veterinární péči, pokud váš mazlíček onemocní nebo se zraní.

Pojištění mazlíčků platí na území České republiky i na krátkodobé cesty do zahraničí v celkové délce 90 po sobě následujících dní. Pokud tuto dobu překročíte, pojištění přestává uplynutím 90. dne pobytu v zahraničí platit. Pojištění začne opět platit, pokud se vrátíte do České republiky a znovu vycestujete.

Je možné si vybrat z několika různých variant balíčků:

- **Start**
 - úraz
- **Standard**
 - úraz
 - nechronická onemocnění
 - *alternativní léčba* a rehabilitace na základě úrazu či onemocnění, které se vztahuje k jednomu zdravotnímu

problému nebo diagnóze, pokud ji doporučil veterinář. Hradíme do výšky sjednaného limitu v pojistné smlouvě.

- **Premium**
 - úraz
 - nemoc
 - gravidita a porod
 - alternativní léčba, rehabilitace na základě úrazu či onemocnění v případě, že byla doporučena veterinářem

Bližší informace o balíčcích, jejich ročních limitech a limitech u konkrétních nemocí (tedy maximálních částkách, které vám můžeme zaplatit) najdete v pojistné smlouvě.

Co pojištění nezaplatí:

- situace, které jste vyvolali hrubou nedbalostí, úmyslně nebo je mohli předem očekávat,
- situace, které nastaly před sjednáním pojištění nebo v čekací době,
- situace uvedené v podmínkách mezi těmi, které nezaplatíme, nebo ty, které jsou v rozporu se zákonem,
- případy zanedbání preventivní péče (komplikace způsobené porušením nebo přerušením léčebného režimu),
- ortopedické diagnózy bez ohledu na příčinu vzniku a v případě, že zvíře na začátku pojištění už mělo postiženou párovou končetinu či nějakou část páteře,
- očkování,
- odčervení a odstranění vnějších parazitů (včetně antiparazitních preparátů),
- potravu a jiné doplňky stravy,
- kosmetické zákroky,
- preventivní vyšetření a prohlídky,
- další léčbu a péči, která není nezbytná.



Kdo jsme my?

Co je pojištění mazlíčků?

Rady ke smlouvě

Co od nás dostanete?

Rady ke škodě

Podrobný výčet všech výluk z pojištění naleznete v článku „[Co pojištění mazlíčků nezaplatí](#)“ v obecné části pojistných podmínek a dále v článku „[Co pojištění nezaplatí](#)“ v části „Pojištění mazlíčků“.

Je nezbytné, abyste si před uzavřením pojistné smlouvy přečetli pojistné podmínky. Jenom tak získáte přesnou představu o tom, kdy a jak vám pomůžeme. Dále si v pojistných podmínkách přečtete slovník pojmů, abyste plně rozuměli výrazům, které používáme. Výrazy ze slovníku uvádíme v textu kurzívou.

Pojištění mazlíčků se skládá z rizik, které vám níže ve zkratce přiblížíme. Jejich kompletní popis najdete v pojistných podmínkách.

Pojištění úrazu domácích mazlíčků

Toto pojištění se vztahuje na náklady spojené s léčbou a následnou péčí v případě, že se zvíře nečekaně zraní. Toto pojištění obvykle zahrnuje výdaje na veterinární ošetření, operace, diagnostické testy a hospitalizaci, které jsou nutné k uzdravení vašeho zvířete.

Mezi nejčastější úrazy patří zejména:

- běžná traumata (úrazy),
- fraktury (zlomeniny),
- autoúrazy (nehody),
- otravy,
- torze (přetočení) žaludku,
- řezné rány,
- úrazy očí,
- cizí tělesa (např. spolknutí cizího tělesa, zabodnutá osina).

Pojištění nemoci domácích mazlíčků

Pojištění **nemoci** domácích mazlíčků se v závislosti na zvolený balíček vztahuje na veterinární péči spojenou s léčbou chronického nebo nechronického onemocnění a jiných zdravotních problémů zvířat. Toto pojištění může zahrnovat náklady na diagnostiku, léky, operace, hospitalizaci, léčbu a v některých případech i alternativní léčbu.

Za **veterinární léčbu** považujeme odborné zdravotnické úkony prováděné veterinárním lékařem, které jsou nezbytné k diagnostice, léčbě nebo zmírnění příznaků úrazu či nemoci. Patří sem například diagnostika, ošetření nebo operace. To vše včetně nákladů na léky a hospitalizace.

3. Rady ke smlouvě

Jak sjednat pojištění?

Pojištění mazlíčků je možné sjednat elektronicky. Pojistnou smlouvu a pojistné podmínky pošleme na vámi zadaný e-mail. Smlouvu uzavřete tím, že nám pošlete první platbu za pojištění uvedenou na smlouvě – buď kartou online nebo na určený účet, pod správným variabilním symbolem. Následně vám pošleme pojistku.

Kolik budete platit?

Za každé pojistné období zaplatíte částku, která je uvedena v pojistné smlouvě jako výsledné pojistné nebo která je uvedena ve výročním dopise. Cenu za pojištění je možné zaplatit převodem na účet, platební kartou online nebo trvalým příkazem.

Jak dlouho trvá pojištění?

Pojištění trvá od data počátku pojištění uvedeného v pojistné smlouvě, sjednává se na dobu neurčitou a trvá až do doby zániku pojištění. Maximální doba platnosti není omezená.



Kdo jsme my?

Co je pojištění mazlíčků?

Rady ke smlouvě

Co od nás dostanete?

Rady ke škodě

Jak můžete pojištění zrušit?

Pojištění běžně končí uplynutím data konce pojištění a dále v případech danými zákonem, kdy je možné pojištění ukončit zejména následujícími způsoby:

- Dohodou obou smluvních stran, kdy k zániku pojištění dojde k datu stanovenému v rámci dohody.
- Ukončením pojištění poslední den lhůty, která je uvedena v upomínce, v případě, že nezaplatíte.
- Oznámením o změně majitele zvířete, kdy bude smlouva ukončena k datu doručení oznámení. Lze uplatnit, pouze pokud dojde ke změně všech vlastníků v době trvání pojistné smlouvy. Pokud se v průběhu trvání pojištění změní vlastník pojištěného zvířete, bude pojištění trvat dál, do doby, kdy nám bude doručeno oznámení změny vlastníka.
- Po úmrtí nebo zániku (v případě právnických osob) pojistníka odlišného od pojištěné osoby na místo pojistníka automaticky nastupuje pojištěná osoba (např. pokud je pojistník otec a pojištěný syn). Oznámí-li nám však pojištěná osoba písemně do jednoho roku od úmrtí či zániku, že na trvání pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti či zániku pojistníka.
- Po úmrtí či zániku (v případě právnických osob) pojistníka, který je zároveň pojištěnou osobou, automaticky na jeho místo nastupuje právní nástupce. Pokud nám do jednoho roku od úmrtí nebo zániku dá písemně vědět, že na pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti či zániku pojistníka. Do doby pravomocného skončení dědického řízení vykonávají práva a povinnosti z pojištění dědicové.
- Úmrtí pojištěného zvířete – pokud zemře pojištěné zvíře, zanikne pojištění k datu, kdy pojišťovna obdržela informaci o úhynu nebo utracení zvířete.

- Odstoupením od smlouvy, pokud vy nebo my při sjednání smlouvy uvedeme klamavé informace. Odstoupit od smlouvy může ale pouze ten, kdo nepravdivou informaci obdržel. Pokud odstoupíte vy, do jednoho měsíce od zaslání žádosti o odstoupení vám vyplatíme vámi zaplacené pojistné, které se pokrátí o námi vyplacené pojistné plnění. Jestliže odstoupíme my, do jednoho měsíce nám zaplatíte případné námi vyplacené pojistné plnění snížené o vámi zaplacené pojistné.
- Odstoupením od smlouvy do 14 dní od sjednání na dálku.
- Výpovědí. U nás můžete pojištění vypovědět kdykoliv. My můžeme pojištění vypovědět za těchto podmínek:
 - Výpovědí ke konci pojistného období, kterou vám doručíme alespoň 6 týdnů před koncem období.
 - Výpovědí do 3 měsíců od pojistné události, s měsíční výpovědní lhůtou od doručení.
 - Výpovědí do 2 měsíců od uzavření smlouvy s tím, že pojištění končí 8 dní od jejího přijetí.
- Zánikem pojistného zájmu.

Budete platit nějaké platby nad rámec pojistného?

Pokud pojistné nebude zaplacené v požadovaném termínu nebo v dohodnuté výši, máme právo na úrok z prodlení.

4. Co od nás dostanete?

Návrh pojistné smlouvy

Tento návrh odsouhlasíte tím, že nám ve stanoveném termínu pošlete první pojistné ve správné výši. Ve smlouvě najdete, co máte pojištěné, v jakém rozsahu a kolik vás to stojí. Dále v ní najdete základní upozornění k vašemu pojištění.



Kdo jsme my?

Co je pojištění mazlíčků?

Rady ke smlouvě

Co od nás dostanete?

Rady ke škodě

Pojistku

Jedná se o potvrzení uzavření vaší pojistné smlouvy, kde je uveden počátek pojištění a základní, zákonem dané informace o vašem pojištění. Pojistku vám zašleme po uzavření pojistné smlouvy.

Předsmluvní informace

Jedná se o dokument, který právě čtete. Jeho účelem je vám poskytnout stručnou informaci o sjednaných pojištěních. Dáme vám také základní rady, jak se chovat v případě, že budete potřebovat naši pomoc nebo nám budete chtít nahlásit škodu. Také vám zde sdělujeme praktické informace o trvání smlouvy a způsobech, jak ji sjednat a ukončit.

Pojistné podmínky

Tyto podmínky komplexně popisují, k čemu pojištění je, jak funguje, a informují o tom, v jakých případech pojištění pomůže a kdy ne. Dále pak, jak se pojištění sjednává, platí či ukončuje a popisují naše vzájemné povinnosti. Součástí pojistných podmínek je také slovník pojmů. Tento dokument obsahuje pojmy, u kterých si myslíme, že jim nemusíte přesně rozumět. Proto jsme je sepsali a pokusili se je srozumitelně vysvětlit. Tyto pojmy se týkají jak smlouvy, tak pojistných podmínek, ve kterých jsou označeny kurzívou.

Informace o zpracování osobních údajů

Tento dokument vás informuje o zpracování vašich osobních údajů v naší společnosti.

5. Rady ke škodě

Zamezte zvětšování škody. Udělejte nutná opatření k tomu, aby se škoda dál nezvětšovala.

Pokud budete potřebovat naši pomoc, kontaktujete nás na lince +420 221 221 221.

Nahláste škodu. Bez zbytečného odkladu nám můžete nahlásit škodu přes [mobilní aplikaci](#), [klientskou zónu](#) nebo web www.direct.cz.

Jak se určí výše plnění z pojištění?

Způsob určení výše pojistného plnění nebo jiného plnění z pojištění najdete v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách.

Musíte to, co dostanete od pojišťovny, danit?

Na příjmy z pojištění se vztahuje právní úprava zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, v platném znění. Vyplacené peníze z pojištění jsou od daně osvobozeny s výjimkami stanovenými ve výše uvedeném zákoně.

V případě nejasností ohledně zdanění pojistného plnění prosím kontaktujte svého daňového poradce.

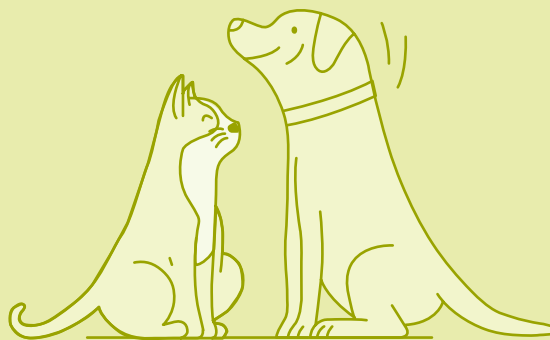
V současné chvíli si nejsme vědomi dalších daní, které byste museli zaplatit v souvislosti s pojištěním. Právní předpisy nicméně mohou v budoucnu takovou povinnost zavést.

Co se stane, když porušíte povinnosti?

Konkrétní důsledky vyplývají z pojistných podmínek a ustanovení občanského zákoníku.

Pokud pojistník, pojištěný či jiná osoba, která má právo na pojistné plnění, poruší své zákonné a/nebo smluvní povinnosti, můžeme dle okolností a smluvních ujednání snížit či odmítnout pojistné plnění a/nebo požadovat vrácení vyplaceného pojistného plnění či náhradu pojistného plnění. Porušení povinností může být také důvodem pro zánik pojištění.

direct
pojišťovna



Pojištění mazlíčků

Pojistné podmínky

Společnost: Direct pojišťovna, a.s., Česká republika

Produkt: Pojištění mazlíčků 2024

Obsah

Informační dokument
o pojistném produktu

Předmluvní
informace

Pojistné podmínky

Informace o zpracování
osobních údajů



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

1. Vítejte u Directu

Děkujeme, že jste se pojistili u nás. Jsme pojišťovna, která mluví lidsky, jednoduše a přátelsky. Naše podmínky píšeme tak, abyste všemu rozuměli. Nic neskrýváme, chceme s vámi jednat na rovinu. V tomto dokumentu najdete informace o tom, kdy vám pojištění platí a kdy ne, a další důležité informace.

2. Kdo jsme my

Direct pojišťovna, a.s., IČO: 250 73 958, se sídlem Nové sady 996/25, Brno, 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B 3365 (v textu se označujeme jako „my“ nebo „pojišťovna“).

3. Kdo jste vy

Fyzická osoba, která má v České republice bydliště (popř. korespondenční adresu), nebo právnická osoba registrovaná v České republice, která s námi uzavřela pojistnou smlouvu pojištění mazlíčků (v textu vás označujeme jako „pojistník“ nebo „vy“). Pojištění se pak může vztahovat na osobu, která má bydliště v České republice („pojištěný“).

4. Co právě čtete

Vše důležité pohromadě. Právě čtete pojistné podmínky pojištění mazlíčků. Najdete zde všechny důležité informace o tom, kdy pojištění platí, kdy ne a další podrobnosti.

Smlouva má přednost před podmínkami. Pokud jsou některé podmínky v pojistné smlouvě upravené jinak než v těchto

pojistných podmínkách, tak platí toto jednoduché pravidlo: podmínky ve smlouvě mají přednost.

Pojištění se v České republice řídí zákony. Zákon, který upravuje toto pojištění, se jmenuje občanský zákoník. Vydaný byl pod číslem 89/2012 Sbírky zákonů České republiky.

5. Co znamená text kurzívou

Pomůže slovník pojmů. I když jsme se snažili podmínky psát co nejjednodušeji, některým termínům jsme se nemohli vyhnout. V textu jsou označené kurzívou a jejich vysvětlení najdete na konci dokumentu ve slovníku pojmů.

Stačí kliknout. Pokud čtete podmínky na počítači nebo mobilu, můžete na slovo kliknout a zobrazí se vám jeho definice ve slovníku.

6. Co umíme pojistit

Pojištění se vždy týká rizik vztahujících se ke konkrétnímu zvířeti uvedenému v pojistné smlouvě. Pojištění mazlíčků se skládá z několika balíčků, mezi kterými si můžete vybrat. Pro každý balíček jsou v pojistné smlouvě uvedena sjednaná pojistná nebezpečí, výše jejich ročních *limitů*, *limitů u jednotlivých nemocí* a výsledná roční cena za pojištění.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Jednotlivé balíčky jsou:

Start	úraz zvířete
Standard	úraz zvířete
	nechronické onemocnění
Premium:	<i>alternativní léčba</i> a rehabilitace na základě úrazu či onemocnění, které se vztahuje k jednomu zdravotnímu problému nebo diagnóze, pokud ji doporučil veterinář. Hradíme do výšky sjednaného limitu v pojistné smlouvě.
	úraz zvířete
Premium:	nemoc zvířete
	gravidita a porod
	<i>alternativní léčba</i> , rehabilitace na základě úrazu či onemocnění, v případě, že byla doporučena veterinářem

Bližší informace o balíčcích, jejich ročních *limitech* a *limitech* u jednotlivých nemocí najdete v pojistné smlouvě.

7. Uzavření smlouvy

Dáme vám návrh smlouvy. Pokud požádáte o sjednání pojištění, dáme vám informace, které nám určuje zákon, a návrh smlouvy. Ten vám můžeme poslat i na dálku (např. e-mailem).

Požádáme vás o platbu. Pokud s návrhem souhlasíte, požádáme vás o zaplacení prvního *pojistného*. Jeho výše a termín, do kdy je potřeba zaplatit, jsou uvedeny v pojistné smlouvě.

Smlouva je uzavřena zaplacením. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy je zaplaceno první *pojistné* ve výši a do termínu ujednaném v pojistné smlouvě. Návrh smlouvy se jinak než zaplacením *pojistného* nedá potvrdit.

Okamžikem zaplacení je:

- okamžik potvrzení platebního systému o provedení platby při platbě kartou online nebo
- okamžik připsání platby na náš účet při platbě bankovním převodem.

Počátek pojištění je uvedený ve smlouvě. Pojištění začíná platit dnem uvedeným v pojistné smlouvě.

Počátek pojištění není možné sjednat dříve než v den podání návrhu pojišťovnou.

Vaše úpravy ve smlouvě nejsou možné. Jednostranné úpravy či dodatky k návrhu pojištění z vaší strany nejsou možné. To znamená, že jakékoliv ruční přepisování návrhu smlouvy či doplňování dodatků k návrhu smlouvy považujeme za odmítnutí návrhu.

O uzavření smlouvy vás informujeme zasláním potvrzení (pojistky).

8. Trvání a změna smlouvy

Pojištění se sjednává na dobu neurčitou.

Pojištění není možné přerušit.

Změny v pojistné smlouvě je možné udělat po dohodě mezi vámi a námi. Dohoda musí být písemná, pokud není stanoveno jinak.

9. Ukončení pojištění

Pojištění končí v případech stanovených občanským zákoníkem, a to zejména jedním z následujících způsobů:

- Výpověď ke konci pojistného období.** V tomto případě pojištění končí uplynutím posledního dne pojistného období.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Výpověď musí být doručena nejpozději šest týdnů před koncem pojistného období.

- **Dohodou** obou smluvních stran. Pojištění končí k datu, na kterém jsme se dohodli.
- **Výpovědi do 3 měsíců od nahlášení pojistné události** z tohoto pojištění. Pojištění končí uplynutím měsíční výpovědní doby, která běží ode dne doručení výpovědi. Máme nárok na *pojistné* až do konce *pojistného období*, ve kterém se pojistná událost stala.
- **Výpovědi do 2 měsíců od uzavření** pojistné smlouvy. Smlouva končí 8 dní po doručení výpovědi.
- **Oznámením o úmrtí pojištěného zvířete** nebo o změně jeho vlastnictví. Podmínkou je, že žádný z vlastníků v době sjednání pojištění nebude v době oznámení vlastníkem ani spoluvlastníkem pojištěného zvířete.
- **Odstoupením od smlouvy kvůli klamavým informacím.** Smlouvu je možné ukončit, pokud vy nebo my při jejím sjednání uvedeme klamavé informace. Odstoupit ale může jen ten, kdo nepravdivou informaci dostal. Pokud odstoupíte vy, tak vám do jednoho měsíce od zaslání žádosti o odstoupení vrátíme zaplacené pojistné snížené o vyplacené peníze (*pojistné plnění*). Pokud odstoupíme my, do jednoho měsíce od doručení oznámení o odstoupení nám zaplatíte případně námi vyplacené peníze (*pojistná plnění*) snížená o vámi zaplacené pojistné.
- **Odstoupením od smlouvy do 14 dní** od data uzavření v případě sjednání pojištění mimo obchodní prostory nebo při sjednání smlouvy na dálku (např. po telefonu nebo online). Rozhoduje termín, kdy odstoupení pošlete a ne, kdy tuto informaci dostaneme, např. poštou. Smlouva se ruší od počátku. Lhůta pro odstoupení je zachována, pokud odstoupení v této lhůtě odešlete. V tomto případě máme právo na poměrnou část *pojistného* do okamžiku odstoupení od smlouvy.

- **Na konci pojištění.** V případě pojištění na dobu určitou končí smlouva uplynutím data určeného ve smlouvě.
- **Kvůli neplacení pojistného.** Pokud do data uvedeného v upomínce není pojistné zaplacené, pojištění skončí poslední den lhůty, která je uvedena v upomínce, v případě, že nezaplatíte.
- **Ukončení po pojistné události.** Pokud ukončíte pojištění v průběhu *pojistného období*, ve kterém došlo k pojistné události, máme nárok na pojistné až do konce tohoto pojistného období, a to bez ohledu na důvod ukončení pojištění (výpověď, dohoda, ze zákona).
- **Po úmrtí či zániku (v případě právnických osob) pojistníka** odlišného od *pojištěné osoby* na místo *pojistníka* automaticky nastupuje *pojištěná osoba* (např. pokud je *pojistník* otec a pojištěný syn). Oznámí-li nám však *pojištěná osoba* písemně do jednoho roku od úmrtí či zániku, že na trvání pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti či zániku *pojistníka*.
- **Po úmrtí či zániku (v případě právnických osob) pojistníka**, který je zároveň *pojištěnou osobou*, automaticky na jeho místo nastupuje právní nástupce. Pokud nám do jednoho roku od úmrtí nebo zániku dá písemně vědět, že na pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti či zániku *pojistníka*. Do doby pravomocného skončení dědického řízení vykonávají práva a povinnosti z pojištění dědicové.
- **Pokud se** v průběhu trvání pojištění změní vlastník pojištěného zvířete, je pojištění dál platné do doby, kdy nám bude doručeno oznámení změny majitele zvířete.
- **Dnem zániku pojistného zájmu.** V tomto případě máme nárok na pojistné do doby oznámení zániku pojistného zájmu. Při změně vlastnictví pojištění zaniká dnem oznámení změny.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

10. Jaké jsou vaše povinnosti

Jedná se o povinnosti, které máte vy, *pojištěný* i *oprávněná osoba*. Pokud tyto povinnosti nesplníte nebo porušíte, můžeme vám za pojistnou událost vyplatit méně peněz (*snížit pojistné plnění*), nebo nezaplatit nic.

V rámci tohoto pojištění máte povinnost:

- chovat zvíře v odpovídajících hygienických podmínkách, zvíře pravidelně očkovat,
- dodržovat pravidelné preventivní prohlídky u veterináře (např. dentální hygiena),
- dodržovat předpisy o veterinární péči a zákon na ochranu zvířat proti týrání, poskytnout nám doklady, **které si vyžádáme** v rámci šetření pojistné události, zejména aktuální číslo čipu, očkovací průkaz, účetní doklady za léčbu zvířete a kompletní lékařské zprávy s uvedením anamnézy, diagnózy, předpokládané diagnózy, specifikaci provedených zákroků, a to bez zbytečného odkladu.

Při sjednání pojištění

Uveďte pravdivě a úplně veškeré informace potřebné ke sjednání pojištění.

Seznamte se se smlouvou a dalšími dokumenty, které vám předložíme.

V průběhu pojištění

Platěte řádně pojistné.

Minimalizujte riziko. Chovejte se tak, abyste předešli vzniku škod a tomu, že nějakou škodu způsobíte.

Dejte nám vědět o změnách ve skutečnostech, které jste uvedli při sjednání smlouvy, a dále o všech změnách ve vašich identifikačních údajích (změna příjmení, telefonního čísla nebo

korespondenční adresy) a údajích pojištěného zvířete, a to bez zbytečného odkladu.

Dejte nám vědět o změnách vlastnictví pojištěných zvířat nebo o jejich úmrtí, a to bez zbytečného odkladu.

Dejte nám vědět o dalším pojištění, které jste sjednali na pojištění mazlíčků, a uveďte číslo smlouvy a společnost, u které jste se pojistili, a to bez zbytečného odkladu.

Při vzniku škody (pojistné události)

Zamezte zvětšování škody. Udělejte nutná opatření k tomu, aby se škoda dál nezvětšovala.

Trestný čin = volejte policii. Pokud okolnosti nasvědčují spáchání trestného činu nebo přestupku, neprodleně kontaktujte Policii ČR.

Nahlaste škodu. Bez zbytečného odkladu nám můžete nahlásit škodu přes [mobilní aplikaci](#), [klientskou zónu](#) nebo web www.direct.cz.

Nechte nás vše prošetřit. Umožněte nám šetření, která jsou nezbytná pro posouzení toho, jestli máte nárok na proplacení škody (pojistné plnění). Hlavně nás nechte prohlédnout a posoudit lékařskou zprávu či jinou zdravotní dokumentaci od veterinárního lékaře. Potřebujeme prozkoumat zdravotní stav zvířete.

Pošlete nám všechny dokumenty, včetně překladů do češtiny u těch dokumentů, které jsou v cizím jazyce, pokud o ně požádáme. Z těchto dokumentů musíme být schopní zjistit, jestli se pojištění na událost vztahuje, a určit výši vzniklé škody.

Potřebné dokumenty mohou být:

- *položková faktura,*
- *lékařská zpráva,*
- *očkovací průkaz,*
- *kompletní zdravotní dokumentace.*



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Veškeré dokumenty, které budete dokládat v rámci události, musí být vázány ke zvířeti, které bylo při počátku pojištění uvedené v pojistné smlouvě.

Musí na nich být uvedeno:

- jméno zvířete,
- datum narození zvířete,
- plemeno,
- *čip*.

Pokud nebude možné zvíře na základě doložených dokumentů identifikovat, nemusíme vám z pojištění peníze vyplatit.

Předejte nám doklady potřebné k tomu, abychom mohli náhradu za škodu, kterou jsme vám vyplatili, uplatňovat po tom, kdo ji způsobil.

Uved'te pravdivé informace při nahlášení škody. Pokud nám vy nebo *oprávněná osoba* uvedete při *hlášení škody (pojistné události)* vědomě nepravdivé, hrubě zkresené podstatné údaje, které se týkají okolností vzniku nebo rozsahu těchto událostí, nebo nám tyto údaje zamlčíte, máme právo vyplatit méně peněz (snížit *pojistné plnění*), nebo nezaplatit nic.

Uved'te pravdivé informace při sjednání smlouvy. Pokud nám při sjednání pojištění zamlčíte nebo nepravdivě uvedete informace, kvůli kterým bychom odmítli sjednat pojištění ve stávající podobě, tak nezaplatíme škody, které bychom při znalosti pravdivých informací, které jste zamlčeli či nepravdivě uvedli, nezaplatili. Například pokud uvedete chybné plemeno či věk zvířete.

Když vy, *pojištěný* nebo *oprávněná osoba* porušíte tyto povinnosti, nemusíme škodu zaplatit.

11. Jaké jsou naše povinnosti

Pravdivě a úplně zodpovíme všechny dotazy, se kterými se na nás obrátíte.

Dáme vám vědět o výsledku šetření *pojistné události*. Ihned po skončení šetření *pojistné události* vám dáme vědět o jeho výsledku. Pokud nebudeme schopni vám do tří měsíců od hlášení škody sdělit výsledek šetření, musíme uvést důvody, proč jsme šetření ještě neukončili.

Peníze pošleme do 15 dnů. Pokud uznáme nárok na proplacení škody (*pojistné plnění*), tak vám nebo *oprávněné osobě* nejpozději do 15 dnů od ukončení šetření pošleme peníze (v českých korunách).

Dáme vám vědět, proč jsme nárok zamítli. Pokud po šetření zamítneme, odmítneme nebo snížíme výplatu *pojistného plnění*, dáme vám vědět proč.

12. Důvod sjednání pojištění

K pojištění musíte mít důvod. Abyste si mohli zvíře pojistit, musíte k tomu mít oprávněný důvod. V zákoně se tomu říká pojistný zájem. Pokud tento důvod nemáte, pojištění neuzavřeme. Například pokud byste chtěli pojistit psa člověka, se kterým nemáte žádný vztah.

Pojistný zájem může být založený na těchto skutečnostech:

Pojištění vlastního zájmu

Pojistný zájem máte, pokud vlastníte, spoluvlastníte, užíváte (např. jako vodícího psa) anebo jste pověřeni chovem nebo opatrováním zvířete, případně pokud toto zvíře vlastníte, spoluvlastníte nebo užívá vám *osoba blízká*. V tomto případě jste vy nebo vám *osoba blízká oprávněnou osobou*.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Pojištění ve prospěch třetí osoby

Pojištění můžete sjednat i pro někoho jiného. V takovém případě je *oprávněnou osobou* někdo jiný. Aby bylo pojištění pro tento případ po celou dobu trvání pojistné smlouvy platné, je potřeba splnit tyto skutečnosti:

- Musíte této osobě oznámit existenci pojištění, jeho rozsah a dát jí k dispozici pojistné podmínky. Třetí osoba musí se smlouvou souhlasit, to může udělat i dodatečně uplatněním práva na pojistné plnění.
- Pojistné plnění* vždy vyplácíme na účet *oprávněné osoby*.

Když důvod ke sjednání nemáte

Když důvod k pojištění pomine (pojistný zájem zanikne), musíte nám to dát písemně vědět, uvést všechny důvody a na naši žádost doložit dokumenty, které tuto skutečnost potvrdí. V tomto případě pojištění skončí a my máme právo na pojistné až do doby, kdy jsme se o tom, že pojistný zájem pominul, dozvěděli.

Pojištění bez důvodu je neplatné. Pokud vědomě pojistíte zvíře a nemáte k tomu oprávněný důvod (pojistný zájem), je smlouva neplatná. V tomto případě máme právo na pojistné až do doby, kdy jsme se o tom, že pojistný zájem nemáte, dozvěděli.

13. Jak máte platit

V tomto článku popisujeme pravidla platby pojistného, což je cena, kterou platíte za sjednané pojištění.

Platba **pojistného**. Máme nárok na *pojistné* za dobu trvání pojištění. *Pojistné období* je vždy rok. *Roční pojistné* (běžné pojistné) lze platit ve splátkách, jak jste si zvolili při sjednání smlouvy.

Splatnost **pojistného**. *Pojistné* pro dané *pojistné období* je vždy splatné ve splátkách k datu uvedenému ve smlouvě. *Pojistné*

je zaplacené v okamžiku, kdy je připsáno na náš účet při platbě převodem, v okamžiku přijetí potvrzení z platební brány při online platbě kartou nebo v okamžiku přijetí platby zprostředkovatelem, kterého jsme zmocnili k přijímání plateb *pojistného*. Pokud *pojistné* nebude zaplacené v požadovaném termínu nebo v dohodnuté výši, máme právo na upomínací výlohy včetně úroků.

Použití **pojistného**. Zaplacené *pojistné* použijeme nejdříve na nejstarší splatné dlužné *pojistné*, dále na aktuálně splatné *pojistné*, pak na náklady spojené s vymáháním dlužného *pojistného*, a nakonec na úrok z prodlení.

Změna pojistného

Změna rozsahu pojištění. Pokud požádáte o změnu v rozsahu pojištění, zejména změnu *limitu*, změnu v rozsahu pojistných nebezpečí nebo přidání či vyjmutí dílčího pojištění, máme právo na úpravu *pojistného* podle sazeb platných v době, kdy změny provádíte.

Jednostranné navýšení pojistného. Máme právo na jednostranné navýšení *pojistného* na další *pojistné období*, zejména pokud:

- se změny právní předpisy nebo rozhodovací praxe soudů, která má vliv na stanovení výše *pojistného plnění* nebo našich nákladů (např. změna povinného rozsahu pojištění, daní a povinných odvodů);
- pojistné* není dostatečné k zajištění trvalé splnitelnosti našich závazků dle zákona o pojišťovnictví. Zjednodušeně řečeno to znamená situaci, kdy nám vybrané *pojistné* nepokryje objem peněz, který předpokládáme, že vyplatíme na jednotlivé *pojistné události* a náklady pojišťovny;
- v předchozím *pojistném období* došlo k *pojistné události*.

Dáme vám vědět dva měsíce předem. Pokud *pojistné* navýšíme jednostranně, musíme vám o tom dát vědět nejpozději dva měsíce



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojištění plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

před počátkem období, ve kterém se má *pojistné* změnit. Pokud do jednoho měsíce ode dne, kdy jste se o této plánované změně dozvěděli, navýšení odmítnete, pojištění skončí ke konci aktuálního pojištění období.

14. Jak budeme vyplácet pojištění plnění

Jak platíme. *Pojistná plnění* platíme v českých korunách převodem na účet definovaný *oprávněnou osobou*.

Komu platíme. Toho, kdo má nárok na výplatu *pojistného plnění*, nazýváme *oprávněnou osobou*. Peníze můžeme vyplatit i někomu jinému, pokud mu k tomu *oprávněná osoba* dá souhlas.

Kolik zaplatíme. Výši *pojistného plnění* určujeme podle rozsahu škody nebo újmy a také podle ročního *limitu* či *limitů* u jednotlivých onemocnění sjednaných v pojištění smlouvě. Další podrobnosti najdete u podmínek jednotlivých pojištění. Pokud je u některé z vašich smluv dlužné *pojistné* nebo další pohledávky, můžeme vám vyplacené *pojistné plnění* o tento dluh snížit.

Jak se podílíte vy. Při sjednání smlouvy máte stanovenou *spoluúčast*. To je částka, kterou zaplatíte ze své kapsy, pokud se něco stane. Tato částka může být určena konkrétní sumou (např. 1 000 Kč), vyjádřena procentem (např. 5 %), případně jde o kombinaci obojího. *Spoluúčast* může být i nulová. Výše *spoluúčasti* je vždy uvedena v pojištění smlouvě. Pokud je *pojistné plnění* nižší než minimální *spoluúčast*, nic vám nevyplatíme.

Zachraňovací náklady

Jedná se o nezbytné, účelně vynaložené náklady, které jste museli vynaložit, abyste

- odvrátili škodu, která bezprostředně hrozí,
- zmírnili následky škody, která už vznikla,

- odklidili následky škody z hygienických, ekologických nebo bezpečnostních důvodů.

Když jde o zdraví nebo život lidí. Pokud jde přímo v danou chvíli o záchranu života nebo zdraví, tak zachraňovací náklady proplatíme do výše 30 % z limitu *pojistného plnění* ujednaného v *pojištění smlouvě* pro dané *pojištěné zvíře* a pojištění nebezpečí.

V ostatních případech zaplatíme zachraňovací náklady do výše 10 % z limitu *pojistného plnění* ujednaného v pojištění smlouvě pro dané *pojištěné zvíře* a pojištění nebezpečí. Tyto náklady jsou vynaložené na utlumení následků *pojistné události*, která se stala.

Náklady se počítají zvlášť. Výše vyplacených zachraňovacích nákladů se nezapočítává do výše *pojistného plnění*.

15. Jak spolu budeme komunikovat

Nejrychleji a nejjednodušeji se s námi spojte přes mobilní aplikaci, web, klientskou zónu, e-mail atd.

Jak s námi můžete komunikovat? Například:

Online formuláře na našich webových stránkách www.direct.cz.

E-mail info@direct.cz.

Mobilní aplikace nebo klientská zóna.

Linka +420 221 221 221. Pro sjednání smlouvy, žádosti o změnu smlouvy, žádosti o ukončení smlouvy, nahlášení změn údajů o vás nebo o pojištěném majetku, další dotazy apod.

Linka +420 270 270 777. Pro komunikaci o škodní události.

Dopis odeslaný na naši adresu.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Komunikace písemnou formou

Za písemnou formu považujeme zejména e-mail, online formulář na našem webu www.direct.cz, klientskou zónu, Direct aplikaci, dopis odeslaný poštou nebo prostřednictvím datové schránky.

Písemnou formu musí mít:

- **pojistná smlouva,**
- **pojistné podmínky,**
- **pojistka,** tedy potvrzení o uzavření smlouvy,
- **výroční dopisy a informace o splatnosti pojistného,**
- **výpověď pojistné smlouvy** z naší strany,
- **doklady k šetření nahlášené škody,** které po vás požadujeme v písemné formě,
- vymáhání pohledávek, tedy sdělení, které vám zašleme v souvislosti s vymáháním pohledávek.

Komunikace nepísemnou formou

Za nepísemnou formu komunikace považujeme telefonickou žádost prostřednictvím klientské linky Directu +420 221 221 221 (v případě komunikace o pojistné smlouvě) nebo telefonát na +420 270 270 777 (v případě komunikace o pojistné události). Všechny žádosti podané nepísemnou formou archivujeme.

Nepísemnou formu může mít:

- **žádost o změnu nebo ukončení pojistné smlouvy,**
- **výpověď pojistné smlouvy** z vaší strany,
- **oznámení pojistné události,**
- **oznámení identifikačních údajů** jako např. změny vašeho jména nebo příjmení, případně jména pojištěné osoby, změna korespondenční adresy, elektronické adresy, telefonního čísla nebo jiných údajů o osobě na smlouvě,

- **další oznámení k pojištění,**
- **uzavření jiného dvoustranného právního jednání** k danému pojištění.

Některé návrhy musíme potvrdit. Nepísemné návrhy, u kterých je potřeba, abychom je odsouhlasili, jsou přijaty v okamžiku, kdy vám je písemně odsouhlasíme. Jsou to zejména všechny změny v rozsahu pojistného krytí nebo žádosti o ukončení smlouvy.

Potvrdíme i některé jiné požadavky. O přijetí jiných vašich oznámení či požadavků, které jsou sice plně ve vaší režii, avšak také mohou mít vliv na vaše práva a povinnosti z pojistné smlouvy (například změna adresy nebo jména), vám vždy zašleme v písemné formě alespoň naše potvrzení. V tomto případě je ale důležité, kdy jste oznámení podali, a ne kdy jsme ho potvrdili.

Jak doručujeme písemnosti

Písemnosti doručujeme vám, pojištěnému nebo oprávněné osobě na poslední známý e-mail, korespondenční adresu nebo prostřednictvím datové schránky. Tyto kontakty jsou uvedeny v pojistné smlouvě nebo jsme se o nich následně dozvěděli jinak (například e-mailem nebo telefonicky).

Po 3 dnech je pro nás doručena. Písemnost odeslanou poštou považujeme za doručenu třetím pracovním dnem po jejím odeslání na poslední nám známou adresu. A to i v případě, že nám vy, *pojištěný* nebo *oprávněná osoba* neoznámí změnu své korespondenční adresy a adresy svého trvalého pobytu, bydliště nebo sídla.

Do zahraničí je doručena po 15 dnech. Pokud posíláme písemnost poštou do jiného státu než do České republiky, pak ji považujeme za doručenu patnáctý pracovní den po odeslání.

Účinné po doručení. Právní jednání, oznámení a žádosti jsou účinné vůči druhé smluvní straně, jakmile jí byly doručeny.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojištné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Jak si stěžovat

Pokud s námi nejste spokojeni, dejte nám o tom vědět.

Vyplňte a odešlete online formulář na webu www.direct.cz.

Odešlete e-mail na info@direct.cz.

Zatelefonujte na linku +420 221 221 221.

Pošlete dopis na adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika.

Případně se můžete obrátit na:

Českou národní banku se sídlem Na Příkopě č. 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, a to písemně, přes webový formulář, který najdete na www.cnb.cz nebo na její telefonickou linku +420 224 411 111.

Jak se řeší spory

Pokud mezi námi a vámi vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, můžete podat návrh na mimosoudní řešení:

- České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.
- Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, Česká republika, e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz, web: <http://www.ombudsmancap.cz/>.
- Online. Seznam subjektů věnujících se mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů naleznete na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

16. Přechod práv na nás

Pokud někdo způsobil škodu *pojištěné osobě* a ona má právo ji po něm vymáhat, potom toto právo přechází na nás. Máme právo

ale vymáhat jen škodu do výše *pojištného plnění*, které vyplatíme *pojištěné osobě*. V takové situaci musí *pojištěná osoba* postupovat tak, abychom toto právo mohli uplatnit a vymoci v maximální možné výši.

17. Co pojištění mazlíčků nezaplatí

Zde vám popíšeme, v jakých situacích od nás nemáte bohužel nárok na vyplacení náhrady škody.

Další případy najdete u daných pojištění. Neuvádíme zde všechny případy, protože každé pojištění má své další specifické výluky. Ty popisujeme v článku nazvaném „[Co pojištění nezaplatí](#)“ a dále v podmínkách pro dané pojištění.

Pojištění se nevztahuje na následné škody a újmy na zdraví a ty, které vznikly v důsledku vypsání události nebo příčin:

- válečné události, vzpoury, povstání** nebo jiné hromadné násilné nepokoje, stávky, výluky (stávka zaměstnavatele) či teroristické útoky;
- zásah státní moci** nebo veřejné správy;
- působení jaderné energie či chemické nebo biologické kontaminace;**
- hrubá nedbalost nebo škoda způsobená úmyslně** vámi, pojištěným, členem domácnosti, oprávněnou osobou či jakoukoliv osobou jim blízkou či případně osobou, která zvíře v daný okamžik opatrovala, nebo na váš či její podnět;
- vznik škody před počátkem pojištění;**
- nepojištěné pojištné nebezpečí**, tedy to, které nemáte sjednané v pojištné smlouvě;
- nepřímá újma všeho druhu**, například ušlý zisk, pokuty a podobné;



Kdo jsme my

Kdo jste vy

Co právě čtete

Co znamená text kurzívou

Co umíme pojistit

Uzavření smlouvy

Trvání a změna smlouvy

Ukončení pojištění

Jaké jsou vaše povinnosti

Jaké jsou naše povinnosti

Důvod sjednání pojištění

Jak máte platit

Jak budeme vyplácet
pojistné plněníJak spolu budeme
komunikovat

Přechod práv na nás

Co pojištění mazlíčků
nezaplatí

Pojištění mazlíčků

Která zvířata pojistíme

Kde pojištění platí

Kdy pojištění pomůže

Jak budeme
za nemoci a úrazy platit
a jak se podělíte vyKolik maximálně
zaplatíme

Čekací doba

Co pojištění nezaplatí

Slovník pojmů

- h) **vedlejší výlohy**, například expresní příplatky jakéhokoliv druhu, náklady právního zastoupení a podobné;
- i) **škody, které vznikly úmyslnou trestnou činností**, přestupkem nebo správním deliktem, způsobené vámi, pojištěnou nebo oprávněnou osobou;
- j) **škody způsobené pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek**, pokud byl pod vlivem pojištník, pojištěná nebo oprávněná osoba;
- k) **škody a příčiny vzniklé před odcestováním mimo území České republiky** nejsou kryty v zahraničí, pokud by došlo ke zhoršení zdravotního stavu zvířete a potřeby veterinární péče;
- l) **škody a náklady vzniklé v zahraničí po uplynutí 90 dní**, kdy se pojištěný nachází v zahraničí nepřetržitě;



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

1. Která zvířata pojistíme

Pojištění se vztahuje na psy a kočky (dále jen zvíře) přesně identifikované v pojistné smlouvě na základě jména, data narození a plemene.

Od 50 dní. Při počátku pojištění musí mít zvíře alespoň 50 dní.

Zvířata pojistíme do určitého věku. Pojištění není možné sjednat pro zvířata, která jsou starší než:

- **9 let u malých a středních plemen** s maximální kohoutkovou výškou do 55 cm (v den 9. narozenin už nemůžete pro tohoto psa pojištění sjednat),
- **6 let u velkých a obrovských plemen** s kohoutovou výškou nad 55 cm (v den 6. narozenin už nemůžete pro tohoto psa pojištění sjednat).
- **8 let u koček** (v den 8. narozenin už nemůžete pro tuto kočku pojištění sjednat).

Chované legálně, očkované, očipované. Pojištěné zvíře musí být po celou dobu pojištění chované legálně, v odpovídajících hygienických podmínkách, musí být pravidelně očkované a trvale označené *čipem*.

Jen pro obyvatele ČR. Pojištění si mohou sjednat jen lidé s bydlištěm v České republice. Není určené těm, kteří dlouhodobě žijí v zahraničí.

2. Kde pojištění platí

Téměř po celém světě. Pojištění mazlíčků platí na území České republiky i v zahraničí, pokud se jedná o krátkodobý pobyt v celkové délce 90 po sobě následujících dní. Pokud tuto dobu překročíte, pojištění přestává uplynutím 90. dne pobytu v zahraničí platit.

Pojištění začne opět platit, pokud se vrátíte do České republiky a znovu vycestujete.

Příklad:

Vycestujete za prací, za hranicemi můžete být až 90 dní, kdy vám bude platit pojištění vašeho mazlíčka. Vráťte se do ČR, vycestujete znovu a opět můžete být za hranicemi až 90 dní.

Nebezpečné země. Pojištění se nevztahuje na škody a příčiny vzniklé v zemích, které podléhají mezinárodním sankcím nebo kam Ministerstvo zahraničí ČR nebo obdobná instituce varuje před vycestováním.

Nemoci a úrazy před cestou. Pojištění se nevztahuje na nemoci a úrazy, které vznikly před odcestováním mimo území České republiky. Např. zvíře bude mít před vycestováním mimo Českou republiku zažívací potíže a během cesty do zahraničí či jeho pobytu se jeho stav zhorší a bude potřeba veterinární léčba.

3. Kdy pojištění pomůže

Pojištění může pomoci v případě *úrazu* či *nemoci* pojištěného zvířete.

Úraz u zvířat je náhlé poškození těla, které vzniklo v důsledku působení vnějších mechanických, fyzikálních, chemických nebo biologických vlivů, jež vedou k narušení tkání, orgánů či fyziologických funkcí.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Mezi nejčastější úrazy patří zejména:

- běžná traumata (úrazy jako např. pořezaná tlapka, podvrtnutí, pokousání apod.);
- fraktury (zlomeniny);
- *auto úrazy (nehody)*;
- otravy;
- torze (přetočení) žaludku;
- řezné rány;
- úrazy očí;
- cizí tělesa (spolknutí cizího tělesa, osina v uchu či oku).

Nemoc u zvířat je abnormální stav nebo dysfunkce organismu zvířete, který se projevuje určitou skupinou příznaků a může ovlivnit zdraví a pohodu zvířete.

Mezi nejčastější nemoci patří:

- infekční onemocnění (způsobená bakteriemi, viry, houbami nebo parazity),
- neinfekční onemocnění (například metabolické, autoimunitní nebo nádorové).

U nebezpečí, která vyžadují bezodkladné veterinární vyšetření, zaplatíme zejména:

- veterinární vyšetření,
- *diagnostiku* v maximální délce trvání do 90 dní od výskytu onemocnění nebo první návštěvy veterináře,
- léčbu,
- operaci,
- léky předepsané veterinářem,
- zdravotnický materiál,
- hospitalizaci zvířete.

Balíčky pojištění mazlíčků

Konkrétní rozsah pojištění najdete v pojistné smlouvě na základě sjednaného balíčku. Nabízíme 3 balíčky:

START

- *úraz zvířete*

Pojištění zaplatí náklady za veterinární péči zvířete, které vzniknou následkem úrazu.

Jedná se například o tyto úkony: klinická vyšetření, laboratorní testy jako např. odběry krve a moči (externí laboratoř, speciální externí konzultace u specialistů), zobrazovací metody (RTG, ultrazvuk, CT, MRI) a hospitalizace následkem úrazu.

STANDARD

- *úraz zvířete*
- *nechronické onemocnění zvířete*
- *alternativní léčba* a rehabilitace na základě úrazu či onemocnění, které se vztahuje k jednomu zdravotnímu problému nebo diagnóze, pokud ji doporučil veterinář. Hradíme do výšky sjednaného limitu v pojistné smlouvě.

Chronické onemocnění

Onemocnění zvířete vyžadující opakovanou léčbu, která trvá déle než 90 dní od první návštěvy veterináře.

Pojištění zaplatí náklady za veterinární péči zvířete a stanovení diagnózy za první výskyt možného *chronického onemocnění* zvířete, které se před začátkem pojištění neprojevovalo, včetně *prvního залéčení* (první terapie vztahující se na chronickou diagnózu).

Jedná se například o tyto úkony: klinická vyšetření, laboratorní testy – odběry krve, moči, stolice (externí laboratoř, speciální externí konzultace u specialistů), zobrazovací metody (RTG, ultrazvuk, CT, MRI), specializovaná vyšetření (histopatologie, genetika) a zahájení terapie.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Maximálně 90 dnů léčby. Po stanovení diagnózy, maximálně však po 90 dnech od prvního ošetření, žádné další náklady nezaplatíme.

Příklad:

Vyhledáte veterináře s tím, že se váš pes často drbe. Máte podezření na dermatologický problém. Veterinář provede první ošetření a poté bude následovat diagnostika, která pomůže k odhalení příčiny. Pokud diagnostika přesáhne 90 dnů, přestaneme platit to, co jsme v rámci tohoto kožního problému platili. Proč? Protože po 90 dnech léčby je pro nás nemoc chronickou, a takové nemoci tento balíček nekryje.

PREMIUM

- úraz zvířete,
- onemocnění zvířete včetně chronického onemocnění (s výjimkou omezení u některých nemocí, která najdete v článku "Co pojištění nezaplatí"),
- gravidita a porod,
- alternativní léčba a rehabilitace na základě úrazu či onemocnění, pokud ji doporučil veterinář.

4. Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy

Jeden zdravotní problém = jedna pojistná událost. Pojištění mazlíčků řeší každý zdravotní problém nebo diagnózu jako samostatný případ, kterému říkáme pojistná událost. Ta vzniká v den prvního ošetření nebo vyšetření veterinářem. Na každé pojistné události se podílíte spoluúčastí sjednanou ve smlouvě. Tedy zaplatíte část nákladů ze svého.

Příklad:

Ve smlouvě máte spoluúčast 10 %, minimálně 1 000 Kč. Za náklady u veterináře v hodnotě 4 000 Kč zaplatíte z vlastní kapsy 1 000 Kč (což je minimální částka) a pojištění pokryje zbytek. Pokud by byly náklady vyšší, například 20 000 Kč, z vlastní kapsy zaplatíte 2 000 Kč (tedy 10 %).

Více zdravotních problémů zároveň. Pokud veterinář řeší ve stejném čase více zdravotních problémů nebo diagnóz, tak každá je samostatnou pojistnou událostí. Např. průjem a zlomená packa, tedy dva problémy, které spolu nesouvisí, ale oba budete řešit při jedné návštěvě veterináře. V tomto případě tedy spoluúčast budete platit u každé pojistné události zvlášť.

Příklad:

Ve smlouvě máte spoluúčast 10 %, minimálně 1 000 Kč. Za léčbu zlomené packy bude veterinář chtít 25 000 Kč, vy zaplatíte 2 500 Kč (tedy 10 %) a pojištění pokryje zbytek. Za léčbu průjmu pak bude částka 4 000 Kč, vy zaplatíte 1 000 Kč (což je minimální částka) a pojištění pokryje zbytek.

Více návštěv veterináře se stejným problémem. Pokud při více návštěvách u veterináře řešíte stejný problém se stejnou příčinou nebo s příčinou, která úzce souvisí s předchozím problémem, a to v období nejvýše 90 dnů od první události nebo prvního ošetření, jedná se stále o jednu pojistnou událost. A platíte jednu spoluúčast.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Příklad:

Ve smlouvě máte spoluúčast 10 %, minimálně 1 000 Kč. Řešíte léčbu psa, která stojí 5 000 Kč. Vy zaplatíte 1 000 Kč (což je minimální částka) a pojištění pokryje zbytek.

Potom bude následovat kontrola u veterináře, která bude stát dalších 5 000 Kč, které celé zaplatí pojištění a vy nehradíte nic. Stále se totiž jedná o stejnou pojistnou událost, která stála dohromady 10 000 Kč. Tedy 10% spoluúčast je 1 000 Kč, které jste už zaplatili při první kontrole. Pokud bude následovat třetí kontrola, například za 2 000 Kč, tak my zaplatíme 1 800 Kč a vy 200 Kč. Tedy 10 %.

Spoluúčast je vyšší než náklady u veterináře. Může se stát, že částka, kterou má zaplatit pojištění veterináři, je nižší než spoluúčast. V tomto případě nezaplatíme nic.

Příklad:

Řešíte léčbu kočky za 800 Kč. Máte sjednanou minimální spoluúčast 1 000 Kč. Náklady na léčbu jsou tedy nižší než spoluúčast a vše zaplatíte vy.

5. Kolik maximálně zaplatíme

Úraz bez limitu. Veterinární péči, která léčí následky úrazu u zvířete, zaplatíme v jakékoliv výši. Tyto náklady nejsou omezené ročním limitem, pokud není v pojistné smlouvě ujednáno jinak.

Nemoc do ročního limitu. Veterinární péči, která léčí nemoc, zaplatíme do výše sjednaného ročního limitu, případně limitu uvedeného u konkrétní nemoci nebo neomezeně. Konkrétní částku najdete v pojistné smlouvě.

Roční limit je celkový limit za všechny pojistné události, které se stanou za 12 po sobě jdoucích měsíců v pojistném roce. Nejedná se tedy o kalendářní rok, ale o období, které začíná počátkem smlouvy a následně pak výročím smlouvy.

6. Čekací doba

Pojištění platí až po uplynutí čekací doby. Během čekací doby nemusíme vyplatit peníze z pojištění za jakékoliv onemocnění nebo úrazy, které se u zvířete projeví nebo byly diagnostikovány.

Čekací doba začíná plynout ode dne počátku pojistné smlouvy a trvá u:

- úrazů 24 hodin (1 den),
- onemocnění 30 dní,
- ortopedických onemocněních 180 dní,
- onemocnění BOAS (brachycefalický obstrukční syndrom) 180 dní.

Až po uplynutí čekací doby pojištění zaplatí zmíněné pojistné události (diagnózy) dle sjednané smlouvy.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

7. Co pojištění nezaplatí

Toto pojištění nezaplatí nemoci a úrazy, které nastaly **před vznikem pojištění** nebo během čekací doby.

Nezaplatíme léčení, ke kterému došlo v důsledku:

- vrozených, dědičných nebo vývojových onemocnění;**
- zanedbání preventivní péče** zejména nutnosti očkování, antiparazitní terapie a ošetření chrupu podle plánu a na doporučení veterinárního lékaře;
- porušení zákona** na ochranu zvířat proti týrání, nedodržení předpisů upravujících přepravu zvířat nebo předpisů veterinární péči;
- veterinárního zákroku, který provedla osoba bez patřičného oprávnění;**

Dále nezaplatíme náklady na:

- dopravu zvířete k veterináři a zpět;
- administrativní náklady, které mohou souviset se zdravotní dokumentací a jejím překladem do českého jazyka;
- pohotovostní příplatky a výjezdy;
- potravu a jiné výživové doplňky pojištěného zvířete (např. chondroprotektiva, probiotika);
- preventivní zákroky;
- odčervení a odstranění vnějších parazitů, včetně antiparazitních preparátů;
- očkování a léčbu nemocí, proti kterým se dá očkovat (pokud nebylo zvíře řádně očkované), např.:
 - Pes:** vzteklinka, psinka, parvoviróza, leptospiróza, infekční zánět jater, parainfluenza
 - Kočka:** vzteklinka, kaliciviróza, panleukopénie, chlamydióza, herpesviróza

- FIV (kočičí AIDS), FIP (zánět pobřišnice u koček);
- léčbu FeLV (kočičí leukemie) pokud nebylo zvíře řádně očkované;
- kastraci/sterilizaci vyjma případů, kdy je nutná z terapeutických důvodů;
- léčení nemoci chrupu a dutiny ústní;
- zdravotní pomůcky (ortéza, rehabilitační vozík, botičky) vyjma ochranných límců (plastové bez omezení na doporučení veterinářem). Na speciální límce, které mohou být např. látkové, pěnové, budete mít nárok jednou za 4 roky na základě doporučení veterináře;
- implantáty (kloubní náhrady);
- hygienické a kosmetické pomůcky (wellness šampóny);
- veterinární diety a krmiva s výjimkou těch, které jsou sjednány v pojistné smlouvě;
- pohřby a další náklady spojené s úhynem pojištěného zvířete (kremace, pitva);
- eutanazii kromě situace, kdy je doporučena veterinářem jako poslední možnost.

U balíčku **STANDARD** nezaplatíme:

Veškerou léčbu úrazu nebo nemoci trvající déle než 90 dní včetně diagnostiky a následné terapie. Taková léčba je považována za léčbu *chronického onemocnění*.

- chronická onemocnění* bez ohledu na potvrzení diagnózy;
- kosmetické zákroky;
- léčbu spojenou s rozmnožováním, *graviditou*, pseudogaviditou (falešnou březostí), porodem;
- transplantace;



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílette vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

- *degenerativní onemocnění;*
 - *behaviorální poruchy;*
 - **BOAS** (brachycefalický obstrukční syndrom dýchacích cest) – kromě diagnostiky, tu hradíme,
 - **ortopedické diagnózy** (bez ohledu na příčinu vzniku) v případě, že mělo zvíře už před začátkem pojištění postiženou párovou končetinu nebo nějakou část páteře:
 - osteochondróza včetně OCD (onemocnění postihující chrupavku v kloubech);
 - DLK – dysplazie lokte a diagnózy s tím související, například:
 - onemocnění mediálního korunkového výběžku zahrnující jeho fragmentaci, fisuraci, inkongruenci, degenerativní změny a syndrom mediálního kompartmentu;
 - UAP – nesrostlý processus anconeus (výběžek kosti loketní s touto kostí nesrůstá);
 - DKK – dysplazie kyčelního kloubu;
 - aseptická nekróza hlavice stehenní kosti (Calve-Legg-Perthesovo onemocnění)
 - LCC – onemocnění předního zkříženého vazů (částečné nebo úplné přetržení či prasknutí);
 - luxace kyčlí a patel;
 - onemocnění meziobratlového disku (výhřez ploténky, herniace, protruze, extruze disku);
 - polyartritida;
 - osteoartritida, artritida, artróza (degenerativní onemocnění kloubů);
 - **neurologické diagnózy**, zejména vrozené a dědičné onemocnění (např. hydrocefalus, cerebellární ataxie, Chiari-like anomálie, syringomyelie, atlantoaxiální instabilita, degenerativní myelopatie, hereditární polyneuropatie, idiopatická epilepsie);
 - **dermatologické diagnózy**, jako např. alergická onemocnění a atopie.
 - U zvířat mladších jako 1 rok (= před *imunodiagnostikou*) **nezaplatíme** v rámci terapie, která musí být předepsána veterinářem, více než jednu dávku léčiva Cytopoint nebo Apoquel nebo jejich generik.
 - U zvířat starších než 1 rok **nezaplatíme imunodiagnostiku** a terapii delší než 90 dní, přičemž za počátek 90denní lhůty této diagnostiky považujeme první dávku léčiva Cytopoint nebo Apoquel nebo jejich generika, pokud nám klient/ veterinář nenahlásil počátek diagnostiky dřív.
- U balíčku PREMIUM nezaplatíme:**
- Reprodukce**
- Více jak 2 porody císařským řezem za život.
- Ortopedie**
- Pokud mělo zvíře před začátkem pojištění, případně během čekací doby na pojištění (180 dní) postiženou párovou končetinu (např. operované levé koleno) nebo nějakou část páteře, tak už nezaplatíme žádnou léčbu na této končetině nebo operaci páteře. Na druhou končetinu, tedy v tomto případě na pravou, se pojištění stále vztahuje.
 - Pokud bylo zvíře na začátku pojištění nebo v čekací době (180 dní) zdravé (= nemělo postiženou žádnou končetinu ani část páteře), zaplatíme do limitu sjednaného ve smlouvě i tyto



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

ortopedické diagnózy, včetně opakovaných operací na všech končetinách i operací páteře:

- osteochondróza včetně OCD (onemocnění postihující chrupavku v kloubech);
- DLK – dysplazie lokte a diagnózy s tím související, například:
 - onemocnění mediálního korunkového výběžku zahrnující jeho fragmentaci, fisuraci, inkongruenci, degenerativní změny a syndrom mediálního kompartmentu;
 - UAP – nesrostlý processus anconeus (výběžek kosti loketní s touto kostí nesrůstá);
- DKK – dysplazie kyčelního kloubu;
- aseptická nekróza hlavice stehenní kosti (Calve-Legg-Perthesovo onemocnění);
- LCC – onemocnění předního zkříženého vazů (částečné nebo úplné přetržení či prasknutí);
- luxace kyčlí a patel;
- onemocnění meziobratlového disku (výhřez ploténky, herniace, protruze, extruze disku);

BOAS

Nezaplatíme operaci a léčbu onemocnění, které bylo diagnostikováno před začátkem pojištění nebo v průběhu čekací doby (180 dní).

V ostatních případech zaplatíme jednou za život diagnostiku a operaci do limitu sjednaného ve smlouvě.

Neurologie

Nezaplatíme terapii vrozeného a dědičného onemocnění, které se objevilo před začátkem pojištění nebo v čekací době (30 dní). Na ostatní problémy neurologického charakteru se pojištění vztahuje do limitu sjednaného ve smlouvě.

Dermatologie

U zvířat mladších jako 1 rok (= před *imunodiagnostikou*) nezaplatíme v rámci terapie, která musí být předepsána veterinářem, více než jednu dávku léčiva Cytopoint nebo Apoquel nebo jejich generik.

U zvířat starších než 1 rok nezaplatíme *imunodiagnostiku* a terapii delší než 90 dní, přičemž za počátek 90denní lhůty této diagnostiky považujeme první dávku léčiva Cytopoint nebo Apoquel nebo jejich generika, pokud nám klient/veterinář nenahlásil počátek diagnostiky dřív.

Léčbu chronického dermatologického pacienta (kontroly, léky i vakcínu) platíme do limitu sjednaného ve smlouvě. A to i po 90 dnech léčby, je ale potřeba, aby byla provedená diagnostika a stanovená diagnóza. Pokud se tak nestane, tak po 90 dnech léčby nic neplatíme.

Chronická onemocnění

Pojištění nezaplatí náklady za veterinární péči zvířete a stanovení diagnózy, pokud první výskyt možného chronického onemocnění zvířete nastal před počátkem pojištění nebo v průběhu čekací doby.

Jak funguje limit u jednotlivých onemocnění

Limit sjednaný ve smlouvě se vztahuje vždy na danou oblast – ortopedie, neurologie, dermatologie, BOAS, chronická onemocnění.



Kdo jsme my

Kdo jste vy

Co právě čtete

Co znamená text kurzívou

Co umíme pojistit

Uzavření smlouvy

Trvání a změna smlouvy

Ukončení pojištění

Jaké jsou vaše povinnosti

Jaké jsou naše povinnosti

Důvod sjednání pojištění

Jak máte platit

Jak budeme vyplácet
pojistné plněníJak spolu budeme
komunikovat

Přechod práv na nás

Co pojištění mazlíčků
nezaplatí

Pojištění mazlíčků

Která zvířata pojistíme

Kde pojištění platí

Kdy pojištění pomůže

Jak budeme
za nemoci a úrazy platit
a jak se podělíte vyKolik maximálně
zaplatíme

Čekací doba

Co pojištění nezaplatí

Slovník pojmů

Pokud tedy například v daném roce překročíte limit sjednaný ve smlouvě na ortopedii, pojištění už v rámci chronických ortopedických onemocnění nic nezaplatí. Pokud ale zvíře onemocní jinou nemocí např. selháním ledvin (= něčím jiným, než je chronické ortopedické onemocnění), léčbu ledvin do limitu zaplatíme. Zároveň platí, že limit na chronická onemocnění můžete využít už jen na nové vzniklé a jiné než výše vypsané nemoci. Z limitu sjednaného ve smlouvě je možné čerpat peníze na více chronických nemocí současně.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojištění plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Slovník pojmů

Alternativní léčba

Zahrnuje terapie mimo tradiční veterinární medicínu, které jsou zaměřené na podporu zdraví a pohody zvířete. Řadíme mezi ně akupunkturu, homeopatii, bylinnou léčbu, chiropraktickou manipulaci, hydroterapii, osteopatii, laserterapii, fyzioterapii, fototerapii, kryoterapii, magnetoterapii.

Autoúrazy

Autoúrazy jsou zranění, ke kterým dochází v silničním provozu po střetu s vozidlem. U psů a koček patří autoúrazy mezi vážná zranění, která mohou zahrnovat zlomeniny, poškození vnitřních orgánů či šok a která vyžadují okamžitou veterinární péči.

Behaviorální poruchy

Jedná se o odchylky v chování zvířat, jako je např. agrese nebo úzkost, které negativně ovlivňují kvalitu jejich života a často vyžadují odbornou léčbu.

BOAS (brachycefalický obstrukční syndrom dýchacích cest)

BOAS je onemocnění dýchacích cest u psů a koček s krátkým čenichem, způsobené anatomickými abnormalitami, jako jsou zúžené nosní dírky a prodloužené měkké patro. Toto onemocnění vede k mnoha potížím, jako je např. chrápání, námahová intolerance, potíže s dýcháním atd. Postihuje plemena jako např. buldoci, mopslíci nebo perské kočky.

Čekací doba

Čekací doba je časové období, které začíná běžet dnem, kdy začala platit pojištná smlouva. Během tohoto období pojišťovna nezaplatí škody, které vznikly z důvodu onemocnění nebo úrazu zvířete. Délka čekací doby je uvedena v pojištné smlouvě.

Čip

Čip pro psa a kočku je malé elektronické zařízení, které se aplikuje pod kůži zvířete, obvykle na levé straně krku. Tento mikročip

obsahuje jedinečný identifikační kód, který lze načíst speciálním skenerem. Používá se k identifikaci – usnadňuje to nalezení ztraceného zvířete, kdy je třeba potvrdit jeho majitele, a je často požadován pro cestování nebo registraci domácích mazlíčků.

Dědičné onemocnění

Dědičné onemocnění je zdravotní stav, který je přenášen geneticky z rodičů na potomky a může se u zvířete projevit v průběhu života. Mezi běžná dědičná onemocnění patří dysplazie kyčelního kloubu, progresivní retinální atrofie (PRA) nebo luxace pately. Jestli se pojištění na tato onemocnění vztahuje, najdete v podmínkách konkrétní pojištné smlouvy.

Degenerativní onemocnění

Degenerativní onemocnění je postupně se zhoršující nevyléčitelný zdravotní stav, který způsobuje oslabení až ztrátu funkce tkání nebo orgánů, například kloubů, svalů nebo nervového systému.

Diagnostika

Pro účely našeho pojištění se diagnostikou rozumí: klinická vyšetření, laboratorní testy (odběry krve, moči, stolice) u veterináře/na klinice, externí laboratoř, speciální externí konzultace u specialistů, zobrazovací metody (RTG, ultrazvuk, CT, MRI), specializovaná vyšetření (histopatologie, genetika).

Dietní strava

Dietní strava pro psy a kočky je speciální typ krmení určený k podpoře zdraví, léčbě nebo prevenci zdravotních problémů. Obsahuje upravené množství živin, jako jsou bílkoviny, tuky, sacharidy, vitamíny a minerály, a často má i speciální složky, které podporují zdravý trávicího traktu, ledvin, jater nebo kloubů. Dietní strava může být doporučena veterinářem například při alergiích, obezitě, cukrovce, onemocnění ledvin nebo trávicího traktu.

Domácí mazlíček

Pro potřeby našeho pojištění domácí mazlíček = pes nebo kočka.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Gravidita a porod

Gravidita (březost) u psa a kočky je totéž, co těhotenství u člověka. Je to období po oplodnění, během kterého se v děloze samice vyvíjejí mláďata. Toto období trvá průměrně 63 dní (9 týdnů), délka se ale může mírně lišit.

Hospitalizace

Hospitalizace znamená pobyt zvířete na veterinární klinice v případě, kdy zdravotní stav psa či kočky vyžaduje nepřetržitý dohled a ošetření.

Hrubá nedbalost

Vědomé jednání, které svědčí o zřejmé lhodostejnosti ke vzniku škody či újmy. Je to situace, kdy pojištěný musel předpokládat nebo očekávat, že k újmě dojde.

Chronická nemoc

Chronická nemoc je dlouhodobý nebo trvalý zdravotní stav, který se vyvíjí postupně a vyžaduje kontinuální léčbu. Mezi chronická onemocnění patří například artritida, srdeční selhání nebo cukrovka. Chronická onemocnění pojišťovna zaplatí, pokud se na ně přijde v době, kdy už je zvíře pojištěno. A naopak – pojišťovna chronickou nemoc nezaplatí, pokud ji zvíře mělo již před uzavřením pojistné smlouvy.

Imunodiagnostika / Dermatologická imunodiagnostika

Imunodiagnostika je soubor metod, kterým se stanovuje diagnóza, příčina nebo průvodce onemocnění pomocí imunologických metod. Dermatologická imunodiagnostika je specializovaná oblast diagnostiky, která využívá imunologické metody na identifikaci a hodnocení nemocí kůže, které mají imunologický základ. V podstatě jde o kombinaci dermatologie a imunologie, přičemž se tato disciplína zaměřuje na diagnostiku autoimunitních, alergických, infekčních a jiných kožních nemocí.

Kompletní zdravotní dokumentace

Kompletní zdravotní dokumentace u zvířat zahrnuje všechny

záznamy o zdravotním stavu, diagnózách, léčbě, očkování a preventivní péči, které slouží k monitorování a zajištění kvalitní péče o zvíře.

Lékařská zpráva

Ve veterinární praxi je to dokument, který obsahuje podrobné informace o zdravotním stavu zvířete, diagnóze, provedených vyšetřeních a léčebných postupech. Slouží jako záznam pro majitele i další veterináře, aby mohli sledovat průběh onemocnění a zajištění návazné péče.

Limit pojistného plnění

Maximální částka, kterou pojišťovna vyplatí za škodu nebo za celé pojistné období. Tato maximální částka je v pojistné smlouvě uvedena jako „limit“ a vztahuje se na jednotlivé události nebo na celkovou částku v průběhu pojistného období.

Nechronická nemoc

Jedná se o zdravotní stav, který je akutní nebo dočasný a obvykle má krátké trvání. Tato onemocnění se objevují náhle, převážně vždy mají jasné příznaky a mohou být úspěšně léčena až k úplnému uzdravení. Mezi nechronické nemoci patří např. zažívací potíže, infekce či dýchací problémy, které nemají dlouhodobý nebo trvalý charakter.

Nejčastější nemoci

Nejčastější onemocnění jsou specifické zdravotní stavy, které jsou u zvířat běžně diagnostikovány a u pojištěných domácích mazlíčků se na tyto nemoci vztahuje pojištění (pokud v pojistné smlouvě není uvedeno jinak). Mezi tato onemocnění patří například:

- **Dermatitida:** zánětlivé onemocnění kůže, které může být způsobeno alergiemi, parazity, plísněmi, kvasinkami nebo infekcemi bakteriemi.
- **Zánět močového měchýře:** infekce močových cest a močového měchýře, která může způsobit časté močení a krev v moči.
- **Průjem/zvracení:** infekce trávicí soustavy.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojištění plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podělíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Nemoc zvířete

Jedná se o abnormální stav nebo dysfunkci organismu zvířete, který se projevuje určitou skupinou příznaků a může ovlivnit zdraví a pohodu zvířete. Může zahrnovat infekční onemocnění (způsobená bakteriemi, viry, houbami nebo parazity) a neinfekční onemocnění (například metabolické, autoimunitní nebo nádorové).

Očkovací průkaz

Očkovací průkaz je dokument, který zaznamenává všechna provedená očkování, důležitá pro sledování ochrany zvířete proti nemocem.

Oprávněná osoba

Ten, kdo má nárok na výplatu peněz v případě, že se mazlíčkovi stane něco, na co je pojištěný.

Ortopedické diagnózy

Ortopedické diagnózy u psů a koček zahrnují onemocnění a poruchy pohybového aparátu. Mezi tyto diagnózy patří např. kloubní dysplazie, luxace pately či artritida. Tyto problémy mohou způsobovat bolest, kulhání a omezenou pohyblivost. Léčba může zahrnovat rehabilitaci, léky nebo chirurgické zákroky v závislosti na závažnosti onemocnění.

Osoba blízká

- Váš příbuzný v přímé řadě, to znamená:
- syn, dcera, vnuk, vnučka, pravnuk, pravnučka, matka, otec, babička, děda, prababička, praděda,
- sourozenec, manžel, manželka, registrovaný partner,
- členové vaší domácnosti,
- jiné osoby v rodinném nebo obdobném poměru se pokládají za osoby blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní.

Pojistná událost

Nahodilá událost, kvůli které vznikla škoda nebo újma, ze které máte právo na pojištění plnění.

Pojistné (splátka pojistného)

Pojistné jsou peníze, které je pojištěný povinen zaplatit pojišťovně za poskytovanou pojišťovnou ochranu. Výše a frekvence plateb pojistného jsou stanoveny v pojistné smlouvě.

Pojistné období

Časové období, za které se platí pojištění. Pokud není ve smlouvě uvedené jinak, jde o jeden rok.

Pojistné plnění

Pojištění plnění je finanční částka nebo jiná kompenzace, kterou pojišťovna vyplatí pojištěnému v případě vzniku škody/pojistné události, a to v souladu s podmínkami stanovenými v pojistné smlouvě.

Pojistník

Fyzická osoba, která má bydliště (popř. korespondenční adresu) v České republice, nebo právnická osoba registrovaná v České republice, která s námi uzavřela pojišťovnou smlouvu (v textu vás označujeme jako „pojistník“ nebo „vy“).

Pojistný rok

Doba, která začíná dnem uvedeným v pojistné smlouvě jako „počátek pojištění“ a končí uplynutím 12 měsíců.

Pojištěná osoba

Ten, na jehož život, zdraví, majetek, odpovědnost nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se vztahuje pojištění.

Položková faktura

Položková faktura je ve veterinární praxi dokument, který detailně uvádí jednotlivé úkony a produkty poskytnuté v rámci péče o zvíře, jako jsou vyšetření, ošetření, léky, vakcíny a další služby. Každá položka je uvedena s popisem, množstvím, cenou za jednotku a celkovou částkou.



Kdo jsme my
Kdo jste vy
Co právě čtete
Co znamená text kurzívou
Co umíme pojistit
Uzavření smlouvy
Trvání a změna smlouvy
Ukončení pojištění
Jaké jsou vaše povinnosti
Jaké jsou naše povinnosti
Důvod sjednání pojištění
Jak máte platit
Jak budeme vyplácet pojistné plnění
Jak spolu budeme komunikovat
Přechod práv na nás
Co pojištění mazlíčků nezaplatí
Pojištění mazlíčků
Která zvířata pojistíme
Kde pojištění platí
Kdy pojištění pomůže
Jak budeme za nemoci a úrazy platit a jak se podílíte vy
Kolik maximálně zaplatíme
Čekací doba
Co pojištění nezaplatí
Slovník pojmů

Preexistující stav

Je zdravotní stav, nemoc nebo úraz, které existovaly u pojištěného zvířete před sjednáním pojistné smlouvy. Nevztahuje se na ně pojištění, pokud není v pojistné smlouvě výslovně uvedeno jinak.

Preventivní péče

Preventivní péče zahrnuje pravidelné zdravotní prohlídky, očkování, odčervenění a odstranění vnějších parazitů. Do preventivní péče patří i antiparazitní preparáty, dentální hygiena a další zákroky zaměřené na předcházení onemocnění u pojištěného zvířete na doporučení veterinářem.

První zaléčení

První zaléčení zvířat = první kroky ke stabilizaci zdravotního stavu, často s použitím léků proti bolesti, antibiotik nebo podpůrných infuzí. Terapie se pak zaměřuje na dlouhodobou léčbu specifického problému a může zahrnovat změnu stravy, pravidelné podávání léků nebo rehabilitaci.

Rehabilitace

Je proces obnovy fyzické funkce po úrazu, operaci nebo onemocnění pohybového aparátu. Cílem rehabilitace je zlepšit mobilitu, snížit bolest a urychlit zotavení.

Roční limit (limit pojistného plnění)

Maximální částka, kterou pojišťovna zaplatí za všechny pojistné události, které se stanou v průběhu 12 po sobě jdoucích měsíců v pojistném roce.

Spoluúčast

Spoluúčast je částka, kterou pojištěný musí zaplatit při každé pojistné události (diagnóze). Spoluúčast může být stanovena jako procento z nákladů na léčbu nebo pevná částka. Její výše je uvedena v pojistné smlouvě.

Škodní událost

Nahodilá událost, která způsobila škodu nebo újmu. Není u ní zatím jasné, jestli budeme vyplácet pojistné plnění.

Úraz

Úraz je náhlé a neočekávané poškození zdraví zvířete v důsledku vnějších příčin, které vedlo ke vzniku zranění vyžadujícího lékařskou péči. Na úrazy, které vzniknou během trvání pojistné smlouvy, se vztahuje pojistná ochrana v souladu s podmínkami smlouvy.

Veterinární zákrok

Veterinární zákrok je jakýkoliv lékařský úkon prováděný veterinářem na zvířeti za účelem diagnostiky, léčby nebo prevence onemocnění či úrazu.

Vrozené onemocnění

Vrozené onemocnění je zdravotní stav, který je přítomen od narození zvířete, a to vinou genetických nebo vývojových vad. Pojišťovna může některá z těchto onemocnění vyloučit z pojistného plnění.

Vývojové nemoci

Vývojové nemoci jsou zdravotní poruchy, které vznikají v průběhu růstu a vývoje jedince, často již v raných fázích života. Tyto nemoci mohou ovlivňovat fyzický nebo psychický vývoj a zahrnují genetické vady, růstové poruchy, metabolické problémy nebo neurologické abnormality. Vývojové nemoci mohou mít různý dopad na kvalitu života a obvykle vyžadují odbornou diagnostiku a dlouhodobou péči.

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Jaké údaje zpracováváme

Proč údaje zpracováváme?

Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Odkud informace získáváme?

Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Co když se něco změní?

Ve společnosti Direct pojišťovna, a.s. (dále jen „Direct“ nebo „my“) nám na vás, našich klientech, velmi záleží a je pro nás důležité chránit vaše soukromí. Rádi bychom vás ujistili, že s vašimi údaji zacházíme s maximální péčí a v souladu se všemi povinnostmi, které vyplývají z platných právních předpisů. Pokud byste měli jakékoli dotazy týkající se zpracování osobních údajů, rádi vám vše vysvětlíme. Můžete se na nás obrátit na klientské lince +420 221 221 221, e-mailu info@direct.cz nebo na adrese Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno.

Správce osobních údajů:

Direct pojišťovna a.s.

IČO: 25073958,

Sídlo: Nové sady 996/25, 602 00, Brno

Web: www.direct.cz

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: dpo@direct.cz

Rádi bychom vás seznámili s tím:

- jaké údaje o vás zpracováváme a proč,
- jak údaje zpracováváme a jak je chráníme,
- odkud údaje získáváme a jak dlouho je uchováváme,
- komu údaje můžeme předat,
- jaká jsou vaše práva v souvislosti s osobními údaji zpracovávanými Directem.

1. Jaké údaje zpracováváme

Zpracováváme zejména údaje, které potřebujeme k nabídce a poskytování našich služeb (uzavření a plnění smlouvy). Zjednodušeně řečeno se jedná o všechny údaje, které jsou ve smlouvách nebo podobných formulářích nebo které jsme si sdělili za tímto účelem ústně či jinou domluvenou formou.

U některých produktů, u kterých je to z hlediska jejich vlastností nezbytné, se může zpracování údajů týkat i dalších osob (např. zaměstnavatel, zaměstnanci, obchodní zástupci, příbuzní, poškozené osoby apod.). Může se stát, že budeme vaše údaje spojovat s dalšími informacemi (ať už od vás nebo z jiných zdrojů) anebo vytvářet údaje nové, které z daných informací vyplývají nebo s nimi souvisejí. Je to důležité hlavně pro určení práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, pro ochranu našich či vašich zájmů nebo dodržování našich zákonných povinností (např. prevence a odhalování podvodů, zlepšování a vývoj produktů, služeb a obchodní činnosti).

Pokud jste souhlasili, případně neodmítli možnost dostávat od nás nebo našich obchodních partnerů reklamní nabídky, pak můžeme také spojovat a hodnotit vaše osobní údaje (včetně údajů týkajících se sjednaných služeb a jejich využití), abychom vám nabízeli skutečně jen to, co pro vás může být zajímavé.

Nejčastěji budeme zpracovávat následující kategorie údajů:

- identifikační údaje sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci subjektu údajů (např. jméno, příjmení, titul, příp. rodné číslo, datum narození, adresa trvalého pobytu, IČO),
- kontaktní údaje (např. kontaktní adresa, číslo telefonu, číslo faxu, e-mailová adresa a jiné obdobné informace),
- popisné a sociodemografické údaje (věk, pohlaví, rodinný stav, počet dětí, státní příslušnost, povolání, vzdělání, příjmy a výdaje apod.),

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Jaké údaje zpracováváme

Proč údaje zpracováváme?

Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Odkud informace získáváme?

Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Co když se něco změní?

- údaje týkající se služeb a produktů (např. druh, počet a využívání sjednaných produktů, identifikace předmětu pojištění, identifikace dalších pojištěných osob, dokumentace stavu předmětu pojištění při vstupu do pojištění, dobu trvání předchozího pojištění a počet nehod za toto období, informace o pojistných událostech, údaje o příbuzných osobách, poškozené osoby),
- údaje o zdravotním stavu,
- údaje týkající se šetření škodních událostí včetně údajů o jiných osobách a údajů zvláštní kategorie (typicky se jedná o zdravotní stav, informace týkající se trestního nebo správního řízení souvisejícího se škodní událostí apod.),
- údaje týkající se naší komunikace včetně telefonické komunikace a využití webových stránek nebo aplikací,
- transakční údaje (veškeré platby pojistného, výplaty pojistného plnění, včetně příslušných platebních informací).

2. Proč údaje zpracováváme?

Při poskytování našich služeb zpracováváme údaje pro různé účely. V některých případech vyplývá potřeba zpracovávat osobní údaje přímo ze smlouvy, zákona nebo legitimních důvodů. Některé typy zpracování můžeme provádět pouze na základě vašeho svobodného souhlasu.

2.1 Zpracování na základě smlouvy

Jedná se zejména o nabídku možnosti sjednat, změnit nebo ukončit pojištění, předkládání návrhů na sjednání, změnu nebo ukončení pojištění, provádění přípravných a analytických prací, kalkulace, modelace a hodnocení rizikovosti a individuální situace zájemců, poskytování doporučení nebo pomoci při správě pojištění, šetření

škodních událostí a výplatu plnění z pojistných smluv. To zahrnuje i zpracování prováděné před uzavřením smlouvy z výše uvedených důvodů, včetně případu, kdy nakonec k uzavření smlouvy nedojde. Součástí plnění smlouvy je i výběr a vymáhání pojistného.

Za těmito účely zpracováváme jak vaše osobní údaje, tak v případě, že je to nutné, i údaje dalších účastníků smluvního vztahu nebo jinak dotčených osob (pojištěné nebo oprávněné osoby, poškození, příbuzní apod.).

Při šetření škodních událostí můžeme zpracovávat i údaje zvláštní kategorie (zejm. zdravotní údaje) a informace týkající se trestních věcí, rozhodnutí a řízení.

Poskytnutí vašich osobních údajů je dobrovolné, nicméně bez jejich zpracování vám nemůžeme naše služby nabídnout ani poskytnout.

2.2 Zpracování na základě oprávněných zájmů

Dalším důvodem pro zpracování osobních údajů je ochrana vašich či našich práv a zájmů nebo zájmů dalších osob.

Do této kategorie spadají následující operace:

- zlepšování a vývoj nových produktů a služeb na základě studia použití našich služeb klienty nebo chování klientů při jejich používání;
- segmentace klientů (podle typu a počtu smluv, parametrů pojištění, věku a pohlaví, geografické lokace, sledování kvality služeb a spokojenosti klientů, tvorba obchodních nabídek, doporučení a optimalizace poskytovaných služeb a produktů, identifikace obchodního potenciálu podle preferencí klientů);
- přímý marketing zahrnující nabídku našich produktů a služeb či služeb a produktů přímo souvisejících našim klientům;
- prevence a odhalování trestné nebo protiprávní činnosti;
- určení, obhajoba a vymáhání práv vyplývajících z pojištění;

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Jaké údaje zpracováváme

Proč údaje zpracováváme?

Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Odkud informace získáváme?

Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Co když se něco změní?

- ochrana majetku a osob;
- interní funkce nezbytné pro naši činnost, a to i na úrovni skupiny podniků, do které patříme (audit, controlling, provoz IT, administrativa, evidence dokladů pro účetnictví a daně atd.).

Z důvodu ochrany zájmů nahráváme i naše vzájemné telefonní hovory, abychom vždy přesně věděli, o čem jsme spolu mluvili. Hovory můžeme také nahrávat, zpracovávat a následně vyhodnocovat tak, abychom co nejlépe vyhověli vašim požadavkům, přáním a potřebám. Můžeme se s vámi také spojit a ověřit si, zda jste byli s našimi službami spokojeni. Proti zpracování založenému na oprávněných zájmech je možné podat námitku, kterou přezkoumáme, a následně zhodnotíme, zda dané zpracování splňuje požadavky předpisů.

Více o svých právech naleznete dále v tomto dokumentu.

2.3 Zpracování na základě zákona a právních povinností

S poskytováním pojištění je spojena celá řada právních povinností, které musíme podle právních předpisů plnit. Zejména se musíme řídit právními předpisy upravujícími pojišťovací činnost, dodržovat odbornou péči a zajistit, že vždy dojde k zaplacení všech nároků našich klientů. Musíme tedy zpracovávat osobní údaje, abychom byli schopni správně spočítat riziko, které na sebe bereme, a nastavit odpovídající zajištění poskytované dalšími osobami.

Podle právních předpisů musíme také evidovat údaje o některých druzích pojištění (zejm. o tzv. povinném ručení) a sdílet je s Českou kanceláří pojistitelů. Stejně tak jsme oprávněni údaje o vozidlech, vlastnících a provozovateli od České kanceláře pojistitelů získávat.

Podle zákona o pojišťovnictví se za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání pojišťovny vzájemně informují a sdílejí informace o skutečnostech týkajících

se pojištění fyzických a právnických osob a jeho zprostředkování včetně informací o zmocněncích účastníků pojištění a dalších osobách zúčastněných na škodné nebo pojistné události, a to i prostřednictvím právnické osoby, která není pojišťovnou, zajišťovnou ani pojišťovacím zprostředkovatelem

Dále se na nás vztahují obecné právní povinnosti, např.:

- uchování a archivace údajů dle zákonných požadavků (dokumenty týkající se plnění povinností při distribuci a poskytování pojištění nebo zajištění, účetní a daňové předpisy, archivnictví atd.),
- administrativní povinnosti (např. při zpracování informací v daňové, účetní nebo jiné administrativní oblasti),
- povinnost součinnosti s orgány veřejné moci při výkonu jejich pravomocí podle předpisů.

2.4 Zpracování s vaším souhlasem

V některých případech může být pro zpracování osobních údajů nezbytný váš souhlas. Souhlas pro taková zpracování udělujete v elektronické formě (zaškrtnutím příslušných políček) nebo v písemné formě. Pokud je souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnut elektronicky, slouží jako rozhodující doklad o poskytnutí tohoto souhlasu záznam o jeho poskytnutí provedený v našich systémech.

2.4.1 Marketingové využití údajů, nabízení obchodu a služeb nad rámec přímého marketingu

Rádi bychom vás čas od času oslovili telefonicky, e-mailem, SMS, nebo prostřednictvím zprostředkovatele s novinkami o činnosti, nových produktech, službách a exkluzivních nabídkách společností, které jsou s námi propojené ve skupině VIGO (pro bližší detail viz zde) nebo se kterými obchodně spolupracujeme (dále jen „nabídky“).

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Jaké údaje zpracováváme

Proč údaje zpracováváme?

Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Odkud informace získáváme?

Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Co když se něco změní?

Nikomu jinému vaše osobní údaje pro marketingové účely nepředáváme.

Nabídky se mohou týkat produktů a služeb finančního sektoru, platebních služeb, pojištnictví, ochrany zdraví nebo majetku a dalších podobných nebo souvisejících oblastí.

Osobními údaji, které budeme na základě vašeho souhlasu pro tento účel zpracovávat, jsou:

- jméno, příjmení a kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail),
- sociodemografická data (věk, pohlaví, rodinný stav, počet dětí, typ bydlení, vzdělání, příjmy a výdaje),
- informace o službách vyplývající ze smluvní dokumentace nebo komunikace, která se jich týká, včetně segmentace a typizace klienta, např. podle současných nebo v minulosti sjednaných produktů, způsobu využití našich služeb, parametrů produktů jako výše pojistného, pojistná doba atd.,
- transakční informace o platbách pojistného (pravidelných nebo mimořádných),
- informace o vašich preferencích a názorech na produkty a služby, které získáme z dotazníků, průzkumů nebo šetření, kterých se účastníte.

Vaše osobní údaje budou začleněny do databáze klientů, kterou si pro účely naší činnosti vedeme.

Výše uvedené zpracování osobních údajů zahrnuje profilování, které slouží k tomu, abychom poznali potřeby našich klientů a oslovili je jen s takovými nabídkami, které dávají smysl a mohou je zajímat.

Udělení vašeho souhlasu pro účely informování o činnosti a nabídkách produktů a služeb je dobrovolné a svobodné a nemá vliv na uzavření, plnění nebo nastavení jakékoli smlouvy ani jiné podstatné důsledky. Souhlas je platný do svého odvolání.

2.4.2 Jak můžete svůj souhlas odvolat?

Udělený souhlas můžete odvolat kdykoli např. napsáním e-mailu (z e-mailové adresy, kterou máte u nás evidovanou) na info@direct.cz nebo telefonátem na naši klientskou linku +420 221 221 221. V souvislosti s odvoláním souhlasu vás požádáme o prokázání totožnosti a zeptáme se vás, pro který typ zpracování svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvoláváte.

3. Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Zpracování osobních údajů probíhá automaticky i manuálně. Všechny vaše údaje maximálně chráníme kontrolními, technickými a bezpečnostními mechanismy před neoprávněným přístupem, přenosem i možným zneužitím.

3.1 Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

Automatizovaným individuálním rozhodováním je takové zpracování údajů, které má pro vás podstatné důsledky (např. neuzavření smlouvy) a na kterém se přímo nepodílí žádní lidé. Využívají se k němu tedy výhradně automatické prostředky (aplikace, software, algoritmy, online kalkulačky apod.). Profilování znamená automatizované zpracování údajů za účelem zhodnocení určitých osobních aspektů člověka (pracovní výkony, ekonomická situace, zdraví, chování, preference nebo sledování polohy).

Automatizované rozhodování je často nedílnou součástí zhodnocení rizikivosti před uzavřením pojištění nebo během jeho trvání. Automatizovaný postup nám umožňuje poskytovat lepší, přesnější, rychlejší a spravedlivější služby. Je tak nezbytné pro uzavření smlouvy a plnění našich smluvních a právních povinností.

Automatizované individuální rozhodování, které provádíme, spočívá v hodnocení některých informací o vaší osobě. Například

Informace o zpracování
osobních údajů

Jaké údaje
zpracováváme

Proč údaje
zpracováváme?

Jak zpracováváme
a chráníme vaše údaje?

Odkud informace
získáváme?

Komu mohou být vaše
osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se
zpracování osobních
údajů

Jak dlouho osobní údaje
uchováváme?

Co když se něco změní?

u individuálního pojištění aut jde o věk, bydliště a škodovou historii (tzv. bonus/malus), u cestovního pojištění zohledňujeme věk pojištěné osoby, u pojištění majetku informaci, zdali se pojištěná nemovitost nachází v povodňové zóně.

V případě, kdy by automatizované rozhodování pro vás mělo podstatné důsledky (např. by vedlo k neuzavření smlouvy, k zamítnutí výplaty plnění, změně podmínek sjednané služby apod.), máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho napadnout.

4. Odkud informace získáváme?

Osobní údaje získáváme:

- přímo od vás při uzavření, v průběhu trvání a plnění smlouvy, a to prostřednictvím našich webových stránek, webových a mobilních aplikací, smluvní dokumentace nebo jiných formulářů a telefonní, e-mailové nebo jiné komunikace;
- od jiných osob, pokud:
 - k tomu dáte souhlas (např. poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotnických zařízení pro zjištění zdravotního stavu před sjednáním pojištění),
 - je to nezbytné pro plnění závazků ze smlouvy (např. poškozené osoby, vyšetřovatelé pojistných událostí, lékaři a zdravotnická zařízení, orgány veřejné moci, svědci či jiné osoby, které mají vztah k plnění smlouvy) anebo
 - tak stanoví právní předpisy (např. vzájemná informovanost pojišťoven podle zákona o pojišťovnictví, informace získávané od České kanceláře pojistitelů);
- z vlastní činnosti (zejm. informace týkající se služeb nebo produktů, které jste zakoupili);

- z veřejně dostupných rejstříků, seznamů, evidencí nebo webových stránek (např. insolvenční rejstřík, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí apod.).

5. Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Osobní údaje mohou být poskytnuty:

- zpracovatelům, kteří poskytují dostatečné záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů, se kterými má pojistitel uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů (zejm. distributoři pojištění, asistenční služby, samostatní likvidátoři, call centra);
- jiným pojišťovnám nebo České asociaci pojišťoven za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání v souladu se zákonem o pojišťovnictví;
- zajišťovatelům a zajišťovným makléřům;
- poskytovatelům provozních služeb – IT technologií ke zpracování osobních dat, specializovaných služeb (právní, konzultantské, finanční, administrativní, HR atd.);
- subjektům, u kterých nám poskytnutí údajů ukládá zákon, např. soudům, orgánům činným v trestním řízení, České kanceláři pojistitelů, České národní bance, správci daně, exekutorům, insolvenčním správcům a dalším);
- dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů pojistitele (např. soudům, exekutorům, soudním komisařům apod.);
- ostatním členům skupiny VIGO pro zajištění interních administrativních funkcí;
- s vaším souhlasem mohou být vaše osobní údaje poskytnuty případně i dalším subjektům.

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Jaké údaje zpracováváme

Proč údaje zpracováváme?

Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Odkud informace získáváme?

Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Co když se něco změní?

5.1 Předání do zahraničí

Vaše osobní údaje mohou být předávány ke zpracování v rámci EU a Evropského hospodářského prostoru (např. společnostem skupiny VIGO, poskytovatelům IT technologií). V souladu s právními předpisy můžeme osobní údaje předávat i do zemí mimo EU/EHP, to ale jen v případě zajištění odpovídajícího zabezpečení a doložení záruk, že s nimi bude nakládáno v souladu s právními předpisy. Předání probíhá zejména v případech, kdy ve vztahu figuruje nějaký zahraniční prvek (pojištění rizika v zahraničí, škodní událost, která nastala v zahraničí apod.). V takové situaci je k plnění našich smluvních závazků a ochraně našich a vašich práv nutné získat nebo předat údaje do zahraničí. Obdobně toto platí pro předávání osobních údajů zajistitelům a zajištěným makléřům za účelem uzavření a plnění zajišťovacích smluv.

6. Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

6.1

Ve vztahu ke zpracování vašich osobních údajů můžete využít následující práva:

Právo na informace

Máte právo obdržet informace před zpracováním i během zpracování na vaši žádost. Na žádost vám sdělíme, zda vaše osobní údaje zpracováváme, a dále, pokud o to požádáte, informace o účelech, kategoriích údajů, příjemcích (kategoriích), době uchování (kritériích), vašich právech včetně možnosti se obrátit na dozorový úřad, zdrojích údajů (pokud nepocházejí od vás), automatizovaném individuálním rozhodování a předávání do třetí země nebo mezinárodní organizace (vhodných zárukách).

Právo na přístup

Kromě informací o zpracování máte právo na kopii údajů, které jsou o vás zpracovávány.

Právo na opravu

Správce by měl zpracovávat přesné údaje, při zjištění nesprávnosti údajů máte právo na opravu.

Právo na výmaz („být zapomenut“)

Máte právo na vymazání svých údajů, ale jen tehdy, pokud netrvá jiný právně uznaný důvod pro zpracování, který správce může použít (včetně ochrany svých oprávněných zájmů a práv).

Portabilita

Máte právo obdržet zpracovávané údaje, které se zpracovávají na základě souhlasu nebo na základě uzavření nebo plnění smlouvy a které jste sami poskytli nebo které přímo vyplývají z vaší činnosti, ve strojově čitelném formátu. Platí jen pro automatizované zpracovávané údaje.

Právo vznést námitku

Platí pro případy zpracování z důvodu veřejného zájmu, který správce zastává, nebo jeho vlastního oprávněného zájmu včetně přímého marketingu. Máte právo vznést proti takovému zpracování námitku a správce má povinnost takové zpracování posoudit z hlediska splnění všech pravidel podle předpisů. V případě přímého marketingu takové zpracování po vznesení námitky vždy zastaví.

Právo na odvolání souhlasu

V případě zpracování založeného na vašem souhlasu můžete souhlas kdykoli odvolat, a to na info@direct.cz nebo telefonátem na naši klientskou linku +420 221 221 221.

Právo na omezení

Máte právo na omezení zpracování svých údajů, pokud

- popíráte přesnost údajů, a to do doby, než správce přesnost ověří,
- údaje nejsou potřeba pro účely zpracování, avšak požadujete jejich zpracování pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků,

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Jaké údaje zpracováváme

Proč údaje zpracováváme?

Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

Odkud informace získáváme?

Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Co když se něco změní?

- jste vznesli námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad vašimi oprávněnými zájmy,
- zpracování údajů bylo protiprávní a požadujete namísto výmazu údajů jen omezení jejich zpracování.

Automatizované individuální rozhodování

V případě, kdy dochází k automatizovanému individuálnímu rozhodování, které pro vás má podstatné důsledky (např. by vedlo k neuzavření smlouvy, k zamítnutí výplaty plnění, změně podmínek sjednané služby apod.) máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho napadnout.

Právo obrátit se na dohled, soud

Můžete se obrátit na dohledový úřad (Úřad na ochranu osobních údajů – www.uoou.cz) nebo soud.

6.2 Jak můžete svá práva uplatit?

Vaše žádosti týkající se zpracování osobních údajů vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. Pokud k prodloužení lhůty dojde, informujeme vás o tom do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro toto prodloužení lhůty zpracování. S vašimi dotazy a žádostmi nás můžete kontaktovat prostřednictvím e-mailu info@direct.cz nebo na klientské lince +420 221 221 221.

7. Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Doba uchování a archivace osobních údajů je závislá na několika faktorech, které se uplatní podle konkrétní situace, ve které jsou osobní údaje zpracovávány. Nejčastěji se osobní údaje zpracovávají po dobu trvání a plnění smluvních nebo i mimosmluvních závazků

(pro zjednodušení dále jen smlouva). Po skončení smlouvy se osobní údaje dále zpracovávají z důvodu ochrany našich nebo vašich práv a zájmů (příp. zájmů třetích osob), a to po dobu nezbytně nutnou k jejich zajištění nebo výkonu. Tato doba je primárně určená podle (objektivních) promlčecích lhůt stanovených zákonem (občanský zákoník) nebo smlouvou. Lhůty se mohou lišit podle druhu závazku nebo práva, kterého se údaje týkají. V případě některých dokumentů jsme povinni údaje, které jsou v nich obsažené, uchovávat ve lhůtách stanovených podle obecně závazných právních předpisů (zejm. v oblasti účetnictví, daní, pracovněprávní nebo archivnictví podle zvláštního zákona).

Naše činnost rovněž podléhá speciální sektorové regulaci, která nám ukládá uchovávat dokumenty týkající se distribuce a poskytování pojištění minimálně po dobu 10 let od zániku pojištění. V případě tzv. povinného ručení pak pro účely stanovení pojistného uchováváme informace o pojištění a škodách po dobu 20 let.

Právní předpisy nám ukládají též uchování dokumentů týkajících se neuzavřených obchodů, a to po dobu 2 let od poslední komunikace.

Pokud jsou některé údaje potřebné z více důvodů, uplatňujeme dobu uchování pro účel, který zanikne jako poslední.

V případě udělení souhlasu probíhá zpracování do odvolání souhlasu, není-li přímo u souhlasu uvedeno jinak

Souhlas můžete kdykoli odvolat, a tím zpracování ukončit.

Společnost Direct má nastavené lhůty pro uchování dokumentů a údajů ve svých interních předpisech, které dodržuje.

8. Co když se něco změní?

Tuto informaci budeme pravidelně aktualizovat a bude vždy dostupná na našem webu. Pokud by došlo k zásadní změně zpracování osobních údajů, budeme vás o tom přímo informovat.