

## Dotazy ke škodám vzniklých v souvislosti s onemocněním COVID-19 a nařízenou karanténou

- 1. Mají výlohy spojené s onemocněním COVID-19, karanténou a pozdějším návratem nějaký zvláštní limit, jak tomu bývá u jiných pojistitelů?**  
Ne. Tyto náklady se řeší v rámci limitu léčebných výloh, jejich horní limit je tak dán sjednaným limitem pojistného plnění ve smlouvě, jde tedy o limit 3, 10 nebo 100 milionů Kč.
- 2. Byla mi nařízena karanténa, jak mám postupovat?**  
Kontaktujte vždy asistenční službu (+420 272 10 10 10), kteří se s vámi domluví na dalším postupu ohledně karantény, jejího proplacení, tak i řešení pozdějšího návratu do vlasti, ke kterému nejspíše dojde.
- 3. Mohu si nastalou situaci řešit sám a po návratu domů řešit proplacení uhrazených výloh?**  
Toto je možné až po dohodě s asistenční službou, kterou kontaktujte vždy, ta situaci zhodnotí a v případě, že postup schválí, bude vás i informovat ohledně postupu při proplacení výloh.
- 4. Na asistenční službu jsem se nedovolal, tak jsem si náklady uhradil a nyní je chci proplatit, jak mám postupovat?**  
V takovém případě nahláste standardní škodní událost na formulář léčebných výloh a přiložte požadované dokumenty, k hlášení zároveň uveďte informaci z jakého telefonního čísla a v jakou dobu jste se pokusil/a kontaktovat asistenční službu.
- 5. V zahraničí mi byla nařízena karanténa, mohu zůstat na stejném hotelu jako dosud?**  
V tomto případě záleží na rozhodnutí místní hygieny či jiné instituce, je sice pravděpodobné, že vám bude karanténa nařízena na stejném místě, kde máte ubytování, je však možné, že k tomuto účelu bude sloužit jiné ubytovací či zdravotnické zařízení. V tom případě je nutné řídit se pokyny místních úřadů.
- 6. Bude mi hrazena strava v programu All Inclusive v případě karantény, tak jak jsem měl uhrazeno v rámci zájezdu?**  
Nikoli, program All Inclusive budete využívat do data vašeho původního termínu odjezdu. Následně vám bude hrazena strava v programu Plná Penze.