

Cestovní kancelář zkrachovala, na dovolenou neodletíte. Co bude dál, prozrazuje Slavia pojišťovna

Praha, 2. dubna 2025

Kufry máte sbalené, těšíte se na vysněnou dovolenou, ale ve zprávách se dozvíte, že vaše cestovní kancelář zkrachovala. Co teď? V první řadě je důležité vědět, že v těchto případech jde o smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a pojišťovnou, nikoliv přímo mezi klienty a pojišťovnou. O postupu řešení situace by tak měla klienty informovat cestovní kancelář.

„Pouze pokud cestovní kancelář s klienty nekomunikuje a postup pro ně nikde nezveřejnila, je vhodné požádat její pojišťovnu o pomoc napřímo. Pojišťovna pak může cestovní kancelář oficiálně vyzvat, aby se k situaci vyjádřila,“ uvádí vedoucí likvidace pojistných událostí Slavia pojišťovny Miroslav Novák. „Tento scénář ale nastává málokdy. Většina kanceláří tuto situaci v minulosti zvládla zcela profesionálně a bez průtahů,“ dodává.

Důležité je pamatovat si, že na uplatnění nároku mají klienti lhůtu tři měsíce. Pro svižné zahájení výplaty pojistného plnění je nezbytné, aby cestovní kancelář předala pojišťovně veškeré podklady potřebné k likvidaci škody. Svou část dokumentace musí doložit také klienti. Co budete určitě potřebovat?

1. Smlouvu o zájezdu,
2. doklad o zaplacení zájezdu,
3. výpis z komunikace s cestovní kanceláří a doklad o zrušení zájezdu,
4. bankovní spojení pro zaslání náhrady.

V případě, že kupující zastihne krach cestovní kanceláře během jejich zájezdu, je prioritou Slavia pojišťovny jejich bezpečný návrat do České republiky. „Spolupracujeme s asistenční službou Global Assistance, která pomáhá klientům v krizových situacích. V žádném případě nenecháme naše klienty v zahraničí bez pomoci. Pokud je například ubytovatel odmítne dál ubytovat, řešíme situaci přímo s ním a s dalšími partnery,“ ujišťuje Miroslav Novák.

Klienti by měli v takovém případě co nejdříve kontaktovat asistenční linku uvedenou v pojistných dokumentech, kde jim bude poskytnuta okamžitá pomoc a instrukce k dalšímu postupu.

Pro další informace kontaktujte:

Václav Bálek, tel.: 605 203 447, vaclav.balek@slavia-pojistovna.cz

O společnosti Slavia pojišťovna a.s.

Slavia pojišťovna, člen skupiny SPGROUP a.s. a expert na neživotní pojištění, staví na dlouholetých zkušenostech z pojišťovnictví, které sahají až do dob rakousko-uherské monarchie, do roku 1868. Je jedinou ryze českou pojišťovnou s tradicí na našem trhu již více než 150 let. Dnes patří mezi Top10 neživotních pojišťoven v České republice a mezi lídry v oblasti pojištění cizinců. Dlouhodobě se zaměřuje na zodpovědné řidiče, kterým v rámci autopojištění dokáže nabídnout zajímavé podmínky. Své služby poskytuje fyzickým osobám, živnostníkům, malým a středně velkým firmám, velkým korporacím či obcím a městům. Služby poskytuje i personálním agenturám a cestovním kancelářím. Prostřednictvím 18 poboček a více než stovky kontaktní míst obsluhuje více než 250 000 aktivních klientů. Ti mohou pojištění sjednávat, hlásit pojistné události či poskytovat fotodokumentaci k těmto pojistným událostem i plně online, přes webové stránky či on-line aplikace Slavia pojišťovny.