



Nejčastější otázky a odpovědi

1. Jaké pojištění HESTIA nabízí?

Pojištění se vztahuje výhradně na dobrovolnickou činnost a nenahrazuje jiné druhy pojištění. Jedná se v různých variantách o pojištění odpovědnosti za újmu a pojištění úrazu při dobrovolnické činnosti. Prosíme zájemce o pojištění, aby si prostudovali dokumenty [Průvodce pojištěním](#) a [Aktuální nabídka pojištění](#), které objasňují proces a obsah pojišťování dobrovolníků.

2. Jak mám postupovat v případě zájmu o pojištění dobrovolníků?

Před sjednáním pojištění je nutné uzavřít s HESTIA [rámcovou smlouvu](#). Podepsanou smlouvu zasílejte e-mailem na adresu pojisteni@hest.cz. Je dostupná na našich [webových stránkách](#). Doporučujeme sjednávat pojištění s dostatečným předstihem, aby smlouva mohla být včas podepsána oběma stranami. Po uzavření smlouvy získáte přístup do aplikace, kde si můžete sami zvolit vhodný produkt. Zároveň také získáte návod k pojišťování dobrovolníků v aplikaci a všechny další potřebné dokumenty, které Vám pomohou se v pojištění dobrovolníků zorientovat.

Kompletní proces pojištění je popsán v [Průvodci pojištěním](#).

3. Je možné uzavřít s HESTIA smlouvu, když jsem dobrovolníkem bez napojení na organizaci?

Uzavíráme smlouvu s organizacemi, které chtějí pojistit své dobrovolníky. V současnosti bohužel nemáme kapacitu na pravidelné pojišťování individuálních dobrovolníků, jelikož tomu zatím není naše webová aplikace uzpůsobena.

4. Na jaké období mohu pojišťovat dobrovolníky?

Nabízíme **krátkodobé pojištění** (1 den – 62 dní) a **dlouhodobé pojištění** (3 měsíce – 1 rok). Podrobnosti o konkrétních produktech naleznete v [Aktuální nabídce pojištění](#).

Důležité informace:

- **Dlouhodobé pojištění** lze sjednávat pouze v předchozím měsíci před jeho účinností (např. pro říjen je nutné pojistit dobrovolníky v září).
- **Krátkodobé pojištění** lze sjednávat nejpozději 24 hodin před akcí.



- Dobrovolníky nelze pojišťovat zpětně.

Pokud nestihnete sjednat dlouhodobou pojistku včas, může Vám **krátkodobé pojištění** (produkt na 5–31 dní) posloužit jako dočasné řešení. Pojištěné dobrovolníky tak můžete ošetřit a následně je pojistit dlouhodobou pojistkou na další měsíc.

5. Jaká je webová adresa pojišťovací aplikace?

<https://dobrovolnici.hest.cz/>

6. Zapomněl/a jsem heslo do aplikace, co mám dělat?

V případě, že zapomenete heslo k Vašemu účtu, můžete si ho sami změnit na úvodní stránce naší aplikace: <https://dobrovolnici.hest.cz/> (Zapomenuté heslo). V případě komplikací (např. neaktivní e-mail) nás kontaktujte na pojisteni@hest.cz.

7. Co mám udělat pro to, abych mohl/a přidat nového uživatele spravujícího pojištění organizace?

V případě potřeby přidání nového uživatele spravujícího pojištění ve Vaší organizaci, nás prosím kontaktujte na e-mailu pojisteni@hest.cz. Budeme od Vás potřebovat tyto údaje:

- Jméno a příjmení
- E-mail
- Přihlašovací jméno (libovolné)
- Telefon

8. Kdy je potřeba založit v aplikaci nový program, pokud organizace současně organizuje několik dobrovolnických aktivit?

Programy zakládejte tak, aby odpovídaly vašim pojistným smlouvám s dobrovolníky a popisu činnosti, na které máte s dobrovolníky smlouvu. V případě pojistné události bude pojišťovně potřeba doložit smlouvu o dobrovolnické činnosti, která prokáže, že se skutečně jednalo o dobrovolnickou činnost.

9. Co dělat v případě technických problémů v aplikaci?

Před zadáváním pojištění do aplikace si, prosím, prostudujte návod k pojištění, který Vám byl zaslán po registraci uživatele do systému. Pokud narazíte na technický problém, nahláste nám ho, prosím, dle akutnosti na e-mail pojisteni@hest.cz nebo na



čísla **770 160 527**. Toto číslo slouží pro podporu v procesu pojištění dobrovolníků, nikoli pro technickou podporu, proto prosíme o trpělivost, než bude problém předán naší technické podpoře.

10. Kde najdu přehledně veškeré potřebné informace k pojištění dobrovolníků?

<https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/pojisteni-dobrovolniku>

11. Jak mám postupovat v případě potřeby vymazání neplatného seznamu?

Od prosince 2024 je nutné neplatné odeslané seznamy dobrovolníků nahlašovat prostřednictvím formuláře [Žádost o smazání seznamu v aplikaci pojištění HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú.](#) **Neplatné seznamy je nutné nahlásit tímto způsobem před začátkem pojistného období**, jinak budou zahrnuty do fakturace a nebude možné je zpětně reklamovat.

12. Co dělat, když mi nepřišla faktura?

Fakturu za daný měsíc posíláme v polovině následujícího měsíce. Pokud k vám faktura za předchozí měsíc nedorazila, napište nám, prosím, e-mail na pojisteni@hest.cz.

13. Kde mám v aplikaci najít to, co potřebuji?

Přečtěte si, prosím, návod, který jsme vám zaslali při registraci, využít můžete také záložku v aplikaci "Nápověda", spoustu informací naleznete zde. Pokud se vám i přes to nepodaří najít potřebné, napište nám, prosím, na e-mail na pojisteni@hest.cz.

14. Jak nahlásit škodu?

Pro všechny druhy pojistek platí, že se v případě pojistné události řídíte informacemi uvedenými na adrese www.hvp.cz, kde v záložce „Pojistná událost“ najdete všechny potřebné informace a formuláře.

Kopii oznámení pojistné události pošlete vždy také na adresu: HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví z. ú., Štefánikova 216/21, 150 00, Praha 5 nebo e-mailem na adresu pojisteni@hest.cz.