



Průvodce pojištěním dobrovolníků HESTIA

Tento dokument vás provede procesem pojištění krok za krokem, stanoví obecné podmínky a postupy a zodpoví nejčastější dotazy spojené s pojišťovacím procesem.

Pojištění dobrovolníků zprostředkované HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú. je realizováno prostřednictvím webové aplikace, která vám umožňuje samostatně spravovat pojištění a vybírat z různých pojistných produktů. Přístup do této aplikace získáte po uzavření rámcové smlouvy s HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú.

1) Výběr pojištění

Pojištění si můžete vybrat z naší [Aktuální nabídky pojištění dobrovolníků](#), kde naleznete podrobné informace o jednotlivých pojistných produktech. Pokud budete potřebovat poradit, neváhejte nás kontaktovat na e-mailu pojiseni@hest.cz.

Nabízíme dlouhodobé i krátkodobé pojištění dobrovolníků, které odpovídá požadavkům Zákona o dobrovolnické službě (č. 198/2002 Sb.) a zároveň pokrývá většinu rizik, jimž mohou dobrovolníci čelit, včetně činností, které probíhají mimo rámec tohoto zákona. V různých variantách se jedná o pojištění pro případ úrazu, odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkovi nebo dobrovolníkem. Dále poskytujeme pojištění odpovědnosti pro dobrovolníky, kteří pracují se zvířaty (např. zooterapie).

2) Uzavření smlouvy

Nehledě na Vámi zvolený typ pojištění je prvním nezbytným krokem k uzavření pojištění podepsání [rámcové smlouvy s HESTIA](#). Tento krok je



bezplatný, náklady vznikají až po zadání konkrétních požadavků do aplikace. Pojistný produkt si v aplikaci zvolíte sami v následujícím kroku – po získání přístupu do webové aplikace pro správu pojištění. Smlouvu zasílejte na e-mail pojisteni@hest.cz.

Za účelem pojištění je uzavřena Dohoda o spolupráci na administraci pojištění dobrovolníků (dále jen Dohoda), tj. smlouva mezi HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú. a organizací, která své dobrovolníky pojišťuje. Všechny Dohody jsou uzavřené na základě smlouvy mezi HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú. (dále jen HESTIA) a Hasičskou vzájemnou pojišťovnou, a.s. (dále jen HVP). Smlouva je na vyžádání k nahlédnutí.

Předpokladem pro uzavření dohody je, že **organizace se svými dobrovolníky uzavře smlouvu, která vymezuje obsah a formu jejich činnosti**, přičemž je tato činnost evidována pro případ prokazování.

Z hlediska ochrany osobních údajů je nezbytné, aby **smlouva s dobrovolníkem obsahovala souhlas se zpracováním osobních údajů v souvislosti s pojištěním**. Tento souhlas musí zahrnovat informaci o předání osobních údajů třetím stranám (HESTIA a HVP) za účelem sjednání pojištění. Jedná se o následující osobní údaje: rodné číslo (může být nahrazeno datem narození, u cizinců číslem pasu), trvalá adresa a e-mail dobrovolníka.

Před uzavřením smlouvy organizaci poskytneme základní informace o HVP a podrobné informace o vybraném pojistném produktu.

Dohodu zájemcům o pojištění zasíláme e-mailem a je také přístupná ke stažení na webových stránkách HESTIA. Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích. Preferujeme podepsání smlouvy prostřednictvím elektronického podpisu. Jako soubor pdf zašlete smlouvu e-mailem na adresu: pojisteni@hest.cz.

Při vyplňování Dohody nezapomeňte vyplnit údaje potřebné pro nastavení přístupu do webové aplikace, které se nacházejí v Příloze č. 1 na straně 5, včetně jednotlivých uživatelů a jejich přihlašovacích jmen. Bez těchto údajů nebudeme moci vaši organizaci přidat do systému. Zároveň vás prosíme, abyste zaslali podepsanou smlouvu v kompletním znění, tj. včetně všech příloh.

V Dohodě organizace uvede uživatele (většinou koordinátory jednotlivých dobrovolnických programů), kteří budou mít za organizaci do aplikace přístup. Každý



uživatel má vlastní přihlašovací jméno a přístup chráněný heslem, které si může změnit. Kdykoli můžete požádat o zavedení dalšího uživatele na emailu pojisteni@hest.cz.

3) Webová aplikace pro správu pojištění

Poté co nám zašlete podepsanou Dohodu, vám zpět zašleme námi podepsanou kopii spolu s přístupovými údaji do webové aplikace pro správu pojištění. Součástí e-mailu bude taktéž návod, jak dále v aplikaci postupovat. Správa pojištění v aplikaci je intuitivní a snadno si ji osvojíte.

Na základě Dohody organizace získá individuální přístup do webové aplikace www.dobrovolnici.hest.cz.

Webová aplikace umožňuje uživatelům samostatně zařazovat dobrovolníky do dobrovolnických programů a vybírat pro ně vhodný typ pojištění.

Organizace odpovídá za údaje vložené do aplikace. Pracovníci HESTIA do údajů o dobrovolnících ani do vlastních pojistných seznamů nijak nezasahují.

Pro pojištění dobrovolníků je nezbytné do aplikace zadat jejich rodné číslo (může být nahrazeno datem narození, u cizinců číslem pasu), trvalou adresu a e-mail dobrovolníka.

4) Správa seznamů dobrovolníků v aplikaci

V aplikaci můžete libovolně zakládat dobrovolnické programy, do kterých nahráváte seznamy aktuálních dobrovolníků.

Vyplněné seznamy dobrovolníků k pojištění odesíláte přímo z webové aplikace na e-mailové adresy HVP a HESTIA kliknutím na „Odeslat seznam do HVP a HESTIA“. Pro vaši kontrolu je na webu v záložce „Programy“ u odeslaného seznamu uvedeno datum a čas odeslání. Archiv seznamů je k dispozici ve vašem profilu. Pokud zadáte pojištění do aplikace v řádném termínu, pojistka vstupuje v účinnost pro dané pojistné období. Správa seznamů se liší dle typu pojištění.



Dlouhodobé pojištění:

U dlouhodobých pojistek (akreditovaných i neakreditovaných) je potřeba do aplikace zadat seznam dobrovolníků **nejpozději poslední den v předchozím měsíci před nabytím účinnosti pojištění** dobrovolníků. Vložený seznam platí od 1. dne následujícího měsíce až do konce roku.

Po odeslání seznamu dobrovolníků je u programu dlouhodobého pojištění možné provádět průběžné změny vložením nového seznamu dobrovolníků, které však nabývají účinnosti vždy až od následujícího měsíce. Konkrétní postup najdete v dalším oddílu Průvodce.

Krátkodobé pojištění:

V případě krátkodobého pojištění lze dobrovolníky pojistit **nejpozději 24 hodin před začátkem dobrovolnického programu**.

POZOR! Jakékoli změny v seznamech dobrovolníků u krátkodobého pojištění je nutné řešit včasným vložením nového seznamu do aplikace a včasným odesláním [Žádosti o smazání seznamu v aplikaci pojištění HESTIA](#). Tím předejdete zahrnutí neplatného programu do fakturace. Konkrétní postup a podmínky najdete v dalším oddílu Průvodce.

U obou typů pojistek lze seznam dobrovolníků před jeho odesláním HVP a HESTIA průběžně upravovat přímo v aplikaci. Poslední verze seznamu se uloží jako koncept, ke kterému se můžete kdykoliv vrátit. Doporučujeme odeslat seznam až ve chvíli, kdy nepředpokládáte další změny ve složení dobrovolníků, a to v souladu s výše stanovenými termíny.

Dne 31. 12. končí platnost VŠECH zaslaných seznamů, je tedy třeba na konci prosince zaslat nový kompletní seznam se jmény VŠECH dobrovolníků, jak těch, co pokračují ve spolupráci z předchozího období, tak nových.

Za každý nový vložený seznam je účtován administrativní poplatek 90 Kč + 21 % DPH.

Příklady:

Dlouhodobé pojištění

Pokud chcete pojistit dobrovolníky od ledna, je nutné odeslat seznam v aplikaci HVP a HESTIA nejpozději do 31. prosince.

Máte-li již dobrovolníky dlouhodobě pojištěné a přejete si, aby pojištění pokračovalo i v novém roce, musíte do konce prosince odeslat nový seznam dobrovolníků, a to i v případě, že se ve vašem programu nic nemění. Pokud seznam nebude do konce prosince odeslán, dobrovolníci nebudou na další rok pojištěni.

Pokud mají být dobrovolníci pojištěni od července do konce roku, seznam musí být zadán nejpozději do 30. června.

Krátkodobé pojištění

Pro tří denní akci si v novém programu zvolíte produkt krátkodobého pojištění 2–4 dny a seznam dobrovolníků zadáte do aplikace nejpozději 24 hodin před začátkem akce.

Pro osmidenní akci si v novém programu zvolíte produkt krátkodobého pojištění 5-31 dnů a seznam dobrovolníků zadáte do aplikace nejpozději 24 hodin před začátkem akce.

Při zadávání seznamů krátkodobého pojištění do aplikace je potřeba počítat s tím, že případné změny ve složení dobrovolníků budou vyžadovat vyplnění [Žádosti o smazání seznamu v aplikaci pojištění HESTIA](#). Proto doporučujeme seznam v aplikaci odesílat HVP a HESTIA ideálně jeden nebo několik dnů před plánovanou akcí, aby nedocházelo ke zbytečným administrativním úkonům.

Seznam se ukládá jako koncept a před odesláním je možné ho průběžně upravovat.

5) Změny v seznamech dobrovolníků a mazání neplatných seznamů

V programech pojištění lze provádět změny v počtech dobrovolníků odesláním nových seznamů dobrovolníků v aplikaci před nabytím účinnosti pojištění. Upozorňujeme, že postup a podmínky se liší u krátkodobé a dlouhodobé pojistky, přičemž v případě krátkodobé pojistky je postup komplikovanější – doporučujeme proto seznam dobrovolníků u krátkodobé pojistky do aplikace zadávat ideálně jeden nebo několik dní před plánovanou akcí (nikoliv s velkým měsíčním předstihem), aby nedocházelo ke zbytečným administrativním úkonům. **Za každý vložený seznam dobrovolníků je účtován administrativní poplatek 90 Kč + 21 % DPH. Za zadání změnového seznamu u dlouhodobého pojištění platíte pouze v případě, že dojde k navýšení počtu dobrovolníků.**

Krátkodobé pojištění

V případě náhlé změny ve skladbě dobrovolníků po odeslání seznamu dobrovolníků HVP a HESTIA u krátkodobého pojištění postupujte takto:

1. **Odeslání nového seznamu:** Odešlete v aplikaci HVP a HESTIA nový seznam dobrovolníků s aktualizovanými informacemi.
 - Aktualizovaný seznam je nutné odeslat **nejpozději 24 hodin před začátkem akce.**



2. Žádost ohledně neplatného/chybného seznamu: Vyplňte formulář [Žádost o smazání seznamu v aplikaci pojištění HESTIA](#) a zažádejte tak o vymazání neplatného seznamu (či neplatných seznamů).

- Žádost je nutné odeslat nejpozději den před začátkem akce.

Důležité upozornění:

Pokud Žádost do daného termínu nevyplníte, všechny odeslané seznamy budou zahrnuty do měsíční fakturace. Zpětné reklamace nejsou možné.

Dlouhodobé pojištění

Kontrakt dlouhodobého pojištění je sjednáván na kalendářní rok. Někteří dobrovolníci mohou být nahrazeni jinými nebo může dojít ke zvýšení jejich počtu. V takovém případě je potřeba do aplikace zadat změnový seznam, který obsahuje kompletní údaje o aktuálně pojištěných dobrovolnících. O těchto změnách nás **nemusíte informovat, pouze je potřeba zaznamenat změnu do naší aplikace vložím nového seznamu.**

Za zadání změnového seznamu u dlouhodobého pojištění platíte administrativní poplatek **90 Kč + 21 % DPH pouze v případě, že dojde k navýšení počtu dobrovolníků.** Snížení počtu dobrovolníků nebo jejich změna není ve fakturaci reflektována.

Změnový seznam platí vždy od 1. dne následujícího měsíce, tj. přidávat nové dobrovolníky a provést změnu ve skladbě dobrovolníků můžete do posledního dne předchozího měsíce. Pokud se u vás nic nemění, tak nic nekládáte a pojistka platí do 31. 12. daného roku. Když dojde k odchodu dobrovolníka a je nahrazen jiným, můžete pro něj zadáním změny využít pojistku toho původního. Můžete také kdykoliv zadat další dobrovolníky, které jste získali po dobu platnosti pojistky.

Změnové seznamy dobrovolníků v průběhu roku musí obsahovat vždy **VŠECHNY** aktuálně činné dobrovolníky – tedy jak ty, kteří figurovali v minulém seznamu a nadále pomáhají, tak ty nové.

V případě pojistné události musí likvidátor najít na posledním zaslaném seznamu jména všech dobrovolníků, kteří v období pomáhali. Pokud s vámi dobrovolník ukončí spolupráci a není nahrazen jiným, změnu nám nehlase (pojistné není možné vrátit).

V případě, že se vám nepodaří dodržet termín a pojistit nové dobrovolníky prostřednictvím vaší dlouhodobé pojistky, můžete je dočasně pojistit pomocí krátkodobého pojištění a zároveň je pojistit od dalšího měsíce dlouhodobě.

Příklad:

Koordinátor dobrovolníků Pavel zjistil, že ztratil pojem o čase a je již 1. června. Potřeboval pojistit nového dobrovolníka na červen v rámci dlouhodobé pojistky, ale deadline prošvihnul o jeden den (měl nový seznam zadat do aplikace nejpozději 31. května). Zoufá si, protože skutečně potřebuje pojistit nového dobrovolníka od června. Co si počne? Pavel zjišťuje, že existuje trik, který pomůže vyřešit jeho zapeklitou situaci! HESTIA nabízí krátkodobé pojistky od 1 do 62 dnů, které je možné sjednávat 24 hodin před započítáním účinnosti pojištění! Pavel si vybírá krátkodobé pojištění na 5-31 dnů a pojišťuje tak nového dobrovolníka na červen. Zároveň během června zadává nový seznam dobrovolníků svého stálého programu dlouhodobého pojištění, aby zajistil, že bude jeho prostřednictvím dobrovolník pojištěn od července do konce roku.

Seznamy zadané do aplikace nedopatřením

V případě, že do aplikace zadáte omylem duplicitní seznam nebo dojde k jiné chybě a potřebujete odeslaný seznam odstranit, abychom ho nezahrnuli do fakturace, postupujte následovně:

- **Dlouhodobé pojištění:**
 - V této situaci musíte vyplnit [Žádost o smazání seznamu v aplikaci pojištění HESTIA](#), a to **do konce měsíce, kdy jste seznam v aplikaci odeslali HVP** a HESTIA, abyste se vyhnuli administrativnímu poplatku za vložení seznamu.
- **Krátkodobé pojištění:**
 - Platí stejné podmínky jako u změny ve skladbě dobrovolníků, tedy [Žádost o smazání seznamu v aplikaci pojištění HESTIA](#) musíte vyplnit **nejpozději den před začátkem programu. Důležité upozornění:**

Pokud žádost nevyplníte včas, příkaz v aplikaci bude zahrnut do měsíční fakturace a nebude možné ho zpětně reklamovat.

6) Souhlas s pojištěním od dobrovolníků

Od 1.7.2025 vstupuje v platnost nová legislativa o pojištění. Je nutno srozumit dobrovolníky s tím, že jsou pojištěni. Dobrovolníci tuto skutečnost stvrdí svým podpisem v PDF, které vygeneruje aplikace po odeslání programu (poslední sloupeček PDF). Tento soubor s podpisy je posléze koordinátor povinen zaslat na: potvrzeni.pojisteni@hest.cz (s názvem organizace uvedeným v předmětu) nejpozději do půlnoci první dne počátku pojištění. Pokud nastane pojistná událost a podepsané dokumenty nebudou zaslány, dobrovolník nebude moci prokázat, že se akce zúčastnil.

Příklad:

Pokud dobrovolník Petr pomáhá na jednodenní akci v lednu a poté znovu v únoru (a pro každou z těchto akcí je krátkodobě pojištěn), musí být pokaždé prokazatelně seznámen s tím, že je pojištěn v rámci dobrovolnické činnosti. To znamená, že dokument o seznámení s pojištěním musí podepsat dvakrát, jednou pro každé pojištění.

Naopak pokud je paní Klára stálou dobrovolnicí organizace a pomáhá například každý druhý týden (a je pojištěna v rámci dlouhodobého, akreditovaného či neakreditovaného pojištění na celý rok), stačí, aby dokument podepsala jednou, a to před začátkem platnosti pojištění.

Jednoduše řečeno: s každým odeslaným programem do HESTIA a HVP musí být zároveň zaslán i podepsaný dokument od dobrovolníků na e-mail: potvrzeni.pojisteni@hest.cz.

Příklad 2.:

Pan Petr dorazil jako dobrovolník na akci, na kterou měl sjednané pojištění. Jeho koordinátor mu dal k podpisu PDF dokument, kterým měl stvrdit, že je srozuměn se svým pojištěním. Petr se však raději ihned pustil do práce. Večer musel koordinátor odjet dříve a Petr na podpis dokumentu zapomněl. Doma si pak všiml, že má své drahé boty potřísněné barvou, se kterou na akci pracoval. Dokument však byl odeslán bez jeho podpisu, a pan Petr tak nemůže prokázat, že se akce skutečně zúčastnil a že si boty poškodil právě tam.



7) Fakturace pojištění

Fakturace pojištění probíhá jednou měsíčně. Faktura je obvykle vystavena v polovině měsíce a pojištění nabývá platnosti po odeslání seznamu dobrovolníků HVP a HESTIA v aplikaci, nehledě na fakturační cyklus.

Krátkodobé pojištění

Krátkodobé pojištění se fakturuje zpětně, vždy za měsíc, ve kterém pojištění probíhalo. To znamená, že faktura vám přijde obvykle v polovině následujícího měsíce a bude se týkat pojištění, které jste měli v měsíci předchozím.

Dlouhodobé pojištění

Dlouhodobé pojištění funguje na principu předplatného. To znamená, že faktura vám přijde v měsíci, kdy pojištění nabývá účinnosti. Pokud například zadáte do aplikace pojištění 31. října, faktura vám přijde v polovině listopadu a bude zahrnovat pojištění až do konce roku.

Pokud dojde během roku k navýšení počtu pojištěných dobrovolníků, účtujeme za každé navýšení administrativní poplatek 90 Kč + 21 % DPH. Tyto poplatky vám budou chodit každý měsíc, pokud se počet pojištěných zvýší.

8) Asistence ze strany HESTIA

Jsme tu pro Vás na **e-mailu pojisteni@hest.cz** a **telefonním čísle 770 160 527**. Rádi vám pomůžeme!

Naše asistence je k dispozici pouze během běžné pracovní doby, nikoli v nonstop režimu. Proto doporučujeme sjednat pojištění s předstihem, během pracovní doby, aby se předešlo případným komplikacím. Při sjednávání pojištění mimo pracovní hodiny bohužel nebudeme schopni poskytnout podporu v případě problémů.

Zaměřujeme se především na pomoc s procesem pojištění a zorientování se v naší nabídce. Pokud máte technické problémy, kontaktujte nás a my se je pokusíme co nejrychleji vyřešit ve spolupráci s naší IT podporou.

9) Komunikace s pojištěným dobrovolníkem ze strany HESTIA

Podle § 88 Zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, který se na nás (HESTIA) vztahuje, musíme informovat koncového pojištěného (v našem případě dobrovolníka) o pojistce a pojistiteli. Proto všem dobrovolníkům 1x ročně zasíláme informace o pojišťovně HVP a také o pojistkách, tak jak nám ukládá zákon. Dokumenty, které dobrovolníkům zasíláme, jsou vám k dispozici v aplikaci v oddíle „smlouva“ a na požádání vám je zašleme. Jsou také ke stažení na našem webu www.hest.cz.

10) Pojistná událost

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.

Pojištěný dobrovolník se podílí spoluúčastí na škodní události ve výši 1.000,- Kč.

11) Časté dotazy

V případě dalších nejasností doporučujeme prostudovat náš dokument [Nejčastější otázky a odpovědi](#). Pokud i tak nenajdete odpověď na svůj dotaz, neváhejte nás kontaktovat na e-mailové adrese pojisteni@hest.cz.