

PORTÁL VITAKARTA ONLINE

# OBEČNÉ PODMÍNKY

platné od 1. 4. 2019

## Obsah

1. Preambule .....	2
2. Nejdůležitější ustanovení .....	2
3. Základní pojmy .....	3
4. Vznik a trvání <i>Registrace</i> .....	3
5. Změny a zánik <i>Registrace</i> .....	4
6. Práva a povinnosti <i>Klienta</i> .....	4
7. Práva a povinnosti OZP .....	5
8. Ochrana osobních údajů .....	6
9. Další podmínky .....	7
10. Přejícná a závěrečná ustanovení .....	7

## 1. Preambule

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví poskytuje svým klientům možnost využívat služby portálu VITAKARTA ONLINE zejména v oblasti péče o zdraví a další služby, které jsou součástí tohoto portálu. Za tímto účelem OZP vydává tyto Obecné podmínky, které vymezují okruhy poskytovaných služeb, z toho vyplývající práva a povinnosti a další otázky, které s těmito službami souvisí.

## 2. Nejdůležitější ustanovení

Než budete číst dále, dovoluujeme si Vás upozornit na některá zásadní ustanovení. Tím se nikterak nesnižuje váha nebo význam ostatních ustanovení, avšak níže uvedeným ustanovením byste měli věnovat zvýšenou pozornost:

- **Registrace** k portálu VITAKARTA ONLINE vzniká vyplněním registračního formuláře na webu [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz) a aktivací přístupu ze strany uživatele. Než se proto rozhodnete naše služby vyzkoušet, prosím, přečtěte si pozorně tyto Obecné podmínky.
- Na některé služby poskytované v rámci portálu VITAKARTA ONLINE se vztahují i další **Zvláštní podmínky**. Než tyto služby využijete, přečtěte si pozorně i tyto podmínky, které navazují na Obecné podmínky.
- **Zrušení registrace** je možné, a to oznámením OZP. V případě, že budete chtít zrušit svou registraci, prosíme, uveďte **stručný důvod** svého rozhodnutí. Pomůžete nám tím zlepšovat služby pro Vás i ostatní klienty OZP.
- V případě jakýchkoli nejasností o pravidlech, která jsou zde uvedena, [se na nás neváhejte obrátit](#). Váš případný dotaz nebude brán jako registrace k portálu VITAKARTA ONLINE.
- Přestože považujeme naše služby za velmi cenné, zakládáme si na tom, že jsou **pro Vás bezplatné**. Vzhledem k tomu, že se často jedná o velmi specifické služby, jejichž kvalita je v řadě případů vázána na kvalitu služeb našich smluvních partnerů, **nemůžeme na 100% garantovat** pevné **lhůty** poskytnutí služeb **nebo splnění** nadstandardních požadavků. Uděláme však maximum proto, abychom Vašim požadavkům vyšli vstříc v co nejširší míře a při zachování nejvyšší možné kvality.
- Ač to neděláme rádi, může se stát, že některé služby přestaneme poskytovat **bez náhrady**, či jinak **změníme pravidla** pro tyto služby. Veškeré tyto změny Vám dáme předem vědět prostřednictvím našich webových stránek nebo přes portál VITAKARTA ONLINE; sledujte je proto pravidelně.
- **Chraňte své soukromí**. To, že s námi komunikujete právě Vy, zjišťujeme pomocí přihlašovacích údajů a Vaší identifikace. Chraňte tato data i své ostatní osobní údaje před případným zneužitím. Stejně tak chraňte i informace, které jste o Vás, případně o Vašich blízkých uvedli.
- Požádá-li nás Váš registrující **praktický lékař nebo výjezdová skupina zdravotnické záchranné služby** o informace o zdravotních službách, které jsme za Vás uhradili, **jsme ze zákona povinni** jim tyto informace poskytnout. Tyto informace o uhrazených zdravotních službách lze na základě Vašeho souhlasu poskytnout i Vašim dalším lékařům. Promluvte si s nimi o tom a my jim rádi zřídíme přístup do speciální aplikace pro lékaře, která jim pomůže pečovat o Vás ještě lépe. Tento přístup můžete Vašemu dalšímu lékaři udělit i Vy V případě, že chcete Vašemu lékaři udělit přístup, zašlete nám písemně žádost a my data Vašemu lékaři zpřístupníme.
- Při komunikaci s Vámi preferujeme použití **neformální a rychlé cesty komunikace** (portál, e-mail atd.). Nahláste nám, prosím, veškeré změny kontaktních údajů včas. Tam, kde se zmiňujeme o **písemné komunikaci**, myslíme tím jakoukoli psanou korespondenci, tedy i e-mailovou zprávu, záznam na portálu VITAKARTA ONLINE, nebo záznam v datové schránce. Důležité je, aby místo, ze kterého nám zprávu odesíláte, bylo nahlášeno v našem informačním systému jako kontakt na Vás (u datové schránky to není nutné). Přes portál VITAKARTA ONLINE si můžete aktuální kontaktní údaje snadno ověřit a aktualizovat.

### 3. Základní pojmy

- **Obecné podmínky** - tyto Obecné podmínky portálu VITAKARTA ONLINE.
- **Zvláštní podmínky** - Zvláštní podmínky jednotlivých služeb, které navazují na *Obecné podmínky*.
- **Speciální podmínky** – informace a podmínky zpracování osobních údajů klienta portálu VITAKARTA ONLINE
- **Služby** - služby, které OZP poskytuje na základě *Obecných podmínek* a *Zvláštních podmínek*.
- **OZP** - Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, se sídlem Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 21, IČ 47114321, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232. OZP je provozovatelem portálu VITAKARTA ONLINE a dalších služeb.
- **Klient** - osoba, která je registrována k portálu VITAKARTA ONLINE, případně osoba, která takovou osobu zastupuje na základě smlouvy, či na základě zákona nebo rozhodnutí příslušného orgánu.
- **Pojištěnec** - osoba, která je v souladu s právními předpisy pojištěncem OZP. Pojištěnec může jako *Klient* využívat všechny služby portálu VITAKARTA ONLINE dle pravidel stanovených *Obecnými podmínkami* a *Zvláštními podmínkami*.
- **Budoucí pojištěnec** - osoba, která podala přihlášku k OZP a zároveň je držitelem Průkazu budoucího pojištěnce OZP, avšak *Pojištěncem* se stane až ke dni, ke kterému lze podle právních předpisů změnit zdravotní pojišťovnu. *Budoucí pojištěnec* může jako *Klient* využívat všechny služby portálu VITAKARTA ONLINE dle pravidel stanovených *Obecnými podmínkami* a *Zvláštními podmínkami*, pokud v nich není výslovně uvedeno, že je tato služba určena pouze pro *Pojištěnce*.
- **Portál VITAKARTA ONLINE** (též jen „VITAKARTA ONLINE“) - souhrnné označení služeb a nástrojů pro komunikaci mezi *Klientem* a OZP, mezi které patří zejména elektronický přístup prostřednictvím internetu či mobilních zařízení k informacím o vyúčtovaných zdravotních službách a dalším službám. Pomocí VITAKARTY ONLINE plní OZP vůči *Pojištěnci* svou zákonnou povinnost zajistit na vyžádání *Pojištěnce* dálkový přístup k jeho osobnímu účtu (přehled výdajů za zdravotní služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění poskytnuté tomuto *Pojištěnci* a přehled zaplacených regulačních poplatků a doplatků, které se započítávají do zákonného limitu).
- **Registrace** - zpřístupnění služeb VITAKARTY ONLINE na základě souhlasu *Klienta* s *Obecnými podmínkami* a *Speciálními podmínkami*. Souhlas lze vyjádřit při registraci do portálu VITAKARTA ONLINE.
- **Zásady** – Zásady účelného čerpání služeb VITAKARTY ONLINE.

### 4. Vznik a trvání Registrace

1. *Registrace Klienta* do VITAKARTY ONLINE vzniká dnem vyplněním registračního formuláře, ve které *Klient* souhlasí s *Registrací* do VITAKARTY ONLINE, s *Obecnými podmínkami* a se *Speciálními podmínkami*.
2. *Registrace* do VITAKARTY ONLINE je vždy na dobu neurčitou.
3. Po *Registraci* přidělí OZP *Klientovi* přístupová práva; uživatelským jménem je e-mailová adresa *Klienta*, heslo si *Klient* zvolí sám dle instrukcí v rámci *Registrace*.
4. První ověřené přihlášení do VITAKARTY ONLINE musí být provedeno do 30 minut od zaslání aktivačního e-mailu *Klientovi*. *Budoucí pojištěnec* je zároveň povinen při registraci do VITAKARTY ONLINE vyplnit číslo Průkazu budoucího pojištěnce OZP.

## 5. Změny a zánik Registrace

1. Registrace do VITAKARTY ONLINE zaniká:
  - a) písemnou dohodou Klienta a OZP, v níž bude uveden okamžik zániku Registrace,
  - b) jednostrannou výpovědí ze strany Klienta; Registrace zaniká dnem doručení písemné výpovědi OZP,
  - c) jednostrannou výpovědí ze strany OZP po předchozím písemném upozornění, jestliže:
    - i. Klient používá služby VITAKARTY ONLINE nebo zdravotní služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění nepřiměřeně (nadbytečně) vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo v rozporu se Zásadami,
    - ii. Klient jiným závažným způsobem opakovaně poruší Obecné podmínky nebo Zvláštní podmínky;Registrace zaniká prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Klientovi,
  - d) z důvodů uvedených ve Zvláštních podmínkách,
  - e) úmrtím Klienta,
  - f) vypořádáním námitky vznesené klientem, kdy tento trvá na ukončení zpracování osobních údajů ve smluvním rozsahu zpracovávaných osobních údajů dle Speciálních podmínek.
2. Výpověď Registrace se vztahuje na všechny služby VITAKARTY ONLINE, neurčí-li Zvláštní podmínky jinak.
3. V případě zániku Registrace Klienta, který je zákonným zástupcem jiného Klienta, má tento jiný Klient nadále nárok na využívání služeb VITAKARTY ONLINE v plném rozsahu bez ohledu na skutečnost zániku Registrace jeho zákonného zástupce. Toto ustanovení se použije i v případě změny zákonného zástupce v průběhu platnosti Registrace.
4. V případě jednostranného omezení přístupu Klienta dle čl. 7 odst. 1 písm. d) Obecných podmínek, k zániku Registrace nedochází.

## 6. Práva a povinnosti Klienta

1. Klient je oprávněn:
  - a) využívat všech služeb VITAKARTY ONLINE v rozsahu Obecných podmínek a Zvláštních podmínek,
  - b) písemně zrušit svou Registraci do VITAKARTY ONLINE,
  - c) obrátit se na OZP a reklamovat kvalitu nebo rozsah Služeb, včetně kvality a rozsahu služeb poskytovaných prostřednictvím třetí osoby,
  - d) sdělovat své podněty a náměty k dalšímu rozvoji VITAKARTY ONLINE,
  - e) využívat další práva vyplývající z Obecných podmínek a Zvláštních podmínek jednotlivých Služeb.
2. Klient je povinen:
  - a) využívat Služby účelně a v souladu s doporučeními OZP; OZP může vydávat doporučení ve formě Zásad,
  - b) bez zbytečného odkladu OZP oznámit změny údajů uvedených při Registraci,
  - c) v případě, že hodlá využít služby VITAKARTY ONLINE prostřednictvím zástupce, nebo jako zástupce, doručit OZP písemné potvrzení prokazující zastoupení (např. plnou moc či příslušné úřední rozhodnutí),
  - d) splňovat další povinnosti uvedené ve Zvláštních podmínkách jednotlivých služeb.
3. Klient svou Registrací potvrzuje, že:
  - a) se seznámil s Obecnými podmínkami a s příslušnými Zvláštními podmínkami v platném znění, včetně všech návazných dokumentů a souhlasí s nimi,
  - b) bere na vědomí, resp. souhlasí se zpracováním svých osobních údajů dle Speciálních podmínek,
  - c) uvedením své e-mailové adresy a čísla mobilního telefonu při Registraci vyjadřuje svůj souhlas se zasíláním informačních emailů či krátkých textových zpráv a obchodních sdělení OZP a jejích vybraných smluvních partnerů na tyto kontaktní údaje; tento souhlas může Klient kdykoliv odvolat, aniž by tím byla dotčena možnost využívat služby VITAKARTY ONLINE,
  - d) souhlasí s tím, aby OZP zpracovávala údaje týkající se jeho zdravotního stavu a poskytovaných zdravotních služeb pro účely a v rozsahu uvedeném v Obecných podmínkách a Zvláštních podmínkách,

4. *Klient* zároveň bere na vědomí, že:

- a) v případě, že dojde ke zdržení či výpadku při poskytování služeb VITAKARTY ONLINE, nemá nárok na žádné kompenzace; to platí i v případě ukončení poskytování některé ze služeb VITAKARTY ONLINE nebo v případě neuskutečnění těchto služeb ze strany třetí osoby, kterou OZP pro realizaci daných služeb využívá,
- b) využíváním služeb VITAKARTY ONLINE není dotčeno žádné jeho zákonné právo vyplývající z právní úpravy veřejného zdravotního pojištění,
- c) dostupnost služeb VITAKARTY ONLINE uvedených v těchto podmínkách nebo ve *Zvláštních podmínkách* může být ze strany OZP jednostranně omezena; za omezení nenáleží *Klientovi* žádná kompenzace,
- d) je nutné chránit své přístupové údaje (uživatelské jméno, přihlašovací heslo) a mobilní telefon pro zaslání autentizačních SMS,
- e) neopatrné nakládání s přístupovými údaji *Klientem* vytváří nebezpečí zneužití osobních dat *Klienta* či jím zastoupených osob; za toto zneužití nenáleží *Klientovi* od OZP žádná kompenzace,
- f) marným uplynutím lhůty uvedené v čl. 5. *Obecných podmínek* může dojít ke zrušení přístupových práv do VITAKARTY ONLINE; v případě trvání zájmu *Klienta* o využívání služeb VITAKARTY ONLINE je nutná nová *Registrace*,
- g) i bez jeho souhlasu jsou informace o zdravotních službách, které mu byly poskytnuty jinými poskytovateli zdravotních služeb, včetně předpisu léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, automaticky přístupné jeho registrujícímu praktickému lékaři, případně praktickému lékaři pro děti a dorost, pokud o ně tento lékař požádá,
- h) OZP je ze zákona povinna poskytovat zdravotnické záchranné službě informace nezbytné k poskytnutí zdravotnické záchranné služby, vyžaduje-li to účinná ochrana lidského života a zdraví,
- i) OZP neodpovídá za pravdivost, trvalost a úplnost údajů vložených *Klientem* či poskytovatelem zdravotních služeb a za případné následky z toho nastalé,
- j) OZP neodpovídá zejména za internetové připojení či telefonní spojení ani za případné následky nastalé v důsledku jejich vad.

## 7. Práva a povinnosti OZP

1. OZP je oprávněna:

- a) jednostranně a bez souhlasu *Klienta* měnit *Obecné podmínky*, *Zvláštní podmínky*, *Speciální podmínky* a *Zásady*, a to v závislosti na svých provozních možnostech, na změnách právních předpisů či jiných závažných okolnostech; nové *Obecné podmínky*, *Zvláštní podmínky*, *Speciální podmínky* a *Zásady* se vyhláší formou uveřejnění na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz), případně ve VITAKARTĚ ONLINE,
- b) využívat emailovou adresu a číslo mobilního telefonu *Klienta* k zaslání informačních zpráv, včetně zpráv souvisejících s provozem VITAKARTY ONLINE (s výjimkou obchodních sdělení, pro jejichž zaslání jsou určena pravidla na jiném místě těchto *Obecných podmínek* a ve *Speciálních podmínkách*),
- c) zcela nebo částečně ukončit poskytování služeb VITAKARTY ONLINE, zejména nastanou-li provozní překážky či jiné závažné důvody na straně OZP,
- d) okamžikem, kdy se dozví, že *Klient* podal přihlášku k jiné zdravotní pojišťovně, nebo dnem ukončení zdravotního pojištění u OZP, jednostranně omezit přístup *Klienta* k některým nebo ke všem službám VITAKARTY ONLINE,
- e) kontaktovat *Klienta* za účelem předání informací telefonicky, elektronicky (email), dopisem či datovou schránkou; OZP není odpovědná za nevyzvednutí poskytnuté informace *Klientem*,
- f) upravit VITAKARTU ONLINE, především její software, bez předchozího souhlasu *Klienta*,
- g) definovat technické podmínky pro hardwarová zařízení nebo software, pomocí kterých může *Klient* přistupovat ke službám VITAKARTY ONLINE; jde především o verze používaných webových prohlížečů nebo operačních systémů mobilních zařízení.

2. OZP je povinna:

- a) akceptovat žádost o *Registraci Klienta*, pokud nebyla tomuto *Klientovi* ze strany OZP v předchozích 12 kalendářních měsících jednostranně vypovězena,
- b) vyzrozumět zájemce, který požádal o *Registraci* do VITAKARTY ONLINE, o platnosti této *Registrace*, a to nejpozději do 14 dnů ode dne přijetí žádosti o *Registraci*,
- c) zajistit dostupnost aktuálního platného a úplného znění *Obecných podmínek*, *Zvláštních podmínek*, *Speciálních podmínek* a *Zásad* (jsou-li tyto dokumenty vydány) na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz),
- d) s okamžitou platností akceptovat jednostrannou výpověď *Klienta* či vznesení námítky, resp. odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů dle Speciálních podmínek a zlikvidovat jeho osobní údaje, které OZP zpracovávala výhradně podle Obecných podmínek, Zvláštních podmínek a Speciálních podmínek); likvidace osobních údajů *Klienta* se nevztahuje na údaje, které OZP zpracovává při provádění veřejného zdravotního pojištění či jako povinnost z obecně závazných právních předpisů,
- e) přijmout reklamaci *Klienta* a oznámit *Klientovi* vhodným způsobem její vyřízení do 30 dnů ode dne jejího doručení,
- f) dočasně zablokovat přístup k datům *Klienta* prostřednictvím VITAKARTY ONLINE v případě jeho žádosti z důvodu ztráty nebo odcizení zařízení pro zasílání autentizačních SMS.

## 8. Ochrana osobních údajů

1. Ochranu veškerých osobních údajů *Klienta* zajišťuje OZP v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a rovněž v souladu s dalšími obecně závaznými právními předpisy upravujícími veřejné zdravotní pojištění.
2. *Klient* svým potvrzením o přijetí poučení, resp. souhlasem s *Obecnými podmínkami*, *Speciálními podmínkami* a *Zvláštními podmínkami* vyjadřuje svůj souhlas, resp. bere na vědomí zpracování osobních údajů uvedených v žádosti o *Registraci*, nebo údajů poskytnutých při užívání VITAKARTY ONLINE, a to výhradně pro účely poskytování služeb VITAKARTY ONLINE, resp. marketingovým účelům.
3. *Klient* svým souhlasem s *Obecnými podmínkami*, *Speciálními podmínkami* a *Zvláštními podmínkami* vyjadřuje svůj souhlas s tím, že informace o jeho zdravotním stavu, které sdělí zaměstnancům OZP, mohou být v nezbytném rozsahu předány dalším osobám za účelem zajištění návazných *Služeb* pro *Klienta*.
4. *Klient* může vznést kdykoli námitku proti zpracování, resp. svůj souhlas kdykoliv písemně odvolat. Vznesení námítky má za následek okamžité ukončení *Registrace Klienta* do VITAKARTY ONLINE.
5. Souhlas *Klienta* se zasíláním obchodních sdělení na kontaktní údaje (zejména na emailovou adresu nebo číslo mobilního telefonu) lze písemně odvolat doručením sdělení OZP v souladu se Speciálními podmínkami.
6. *Klient* svým souhlasem s *Obecnými podmínkami*, *Speciálními podmínkami* a *Zvláštními podmínkami* dále vyjadřuje svůj souhlas s tím, aby telefonní hovor se zástupci OZP mohl být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly *Služeb*, zvyšování jejich kvality a za účelem evidence průběhu komunikace mezi *Klientem* a zástupci OZP.
7. OZP zpřístupňuje *Klientovi* také informace o zdravotních službách, které za něj z veřejného zdravotního pojištění uhradila, zpracovává údaje o *Klientovi* v rozsahu informací, které do VITAKARTY ONLINE dobrovolně zadá *Klient* a informací, které do VITAKARTY ONLINE zadá s jeho souhlasem jeho ošetřující lékař.
8. Všechny údaje jsou přístupné pouze *Klientovi* a osobám, které *Klient* sám určí.
9. Všechny zadané informace podléhají maximálním bezpečnostním opatřením, stejně jako informace, které zpracovává OZP na základě obecně závazných právních předpisů upravujících veřejné zdravotní pojištění.
10. Zadané údaje jsou zpracovávány po dobu trvání souhlasu *Klienta* s *Registrací* do VITAKARTY ONLINE a se zpracováním osobních údajů pro účely využití služeb VITAKARTY ONLINE a dále po nezbytnou dobu skartační.
11. *Klient* se zavazuje oznámit OZP veškeré změny osobních údajů obratem po jejich vzniku tak, aby OZP plnila zákonnou povinnost zpracovávat přesné a aktualizované osobní údaje.

## 8. Další podmínky

1. Obsah internetových stránek a mobilních aplikací, který je tvořen zejména texty, grafikou, uživatelskými a dalšími rozhraními, fotografiemi, obchodními značkami, logy, počítačovým kódem a dalšími součástmi, s výjimkou obsahu vloženého *Klientem*, je vlastněn a oprávněně užíván OZP a je chráněn především podle právních předpisů o ochraně výtvorů tvůrčí činnosti a o ochraně hospodářské soutěže.
2. Jakékoli nakládání s obsahem internetových stránek a mobilních aplikací, zejména jeho kopírování, šíření, používání celků nebo částí vyžaduje předchozí písemný souhlas OZP.
3. OZP je vlastníkem řady ochranných známek, mezi které mimo jiné patří: „OZP Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví“, „VITAKARTA“, „Asistenční služba OZP“, „VITAKONTO“. Jakékoli použití ochranných známek OZP je podmíněno předchozím písemným souhlasem OZP.

## 9. Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Tyto *Obecné podmínky* nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2019 a nahrazují dosavadní *Obecné podmínky* v plném rozsahu.
2. Tyto *Obecné podmínky* jsou k dispozici na webových stránkách OZP na adrese <http://www.ozp.cz/>.
3. *Registrace Klientů* do VITAKARTY ONLINE odsouhlasené přede dnem účinnosti těchto *Obecných podmínek* zůstávají i nadále v platnosti a účast dosavadních *Klientů* ve službách VITAKARTY ONLINE plynule pokračuje v režimu těchto *Obecných podmínek*. Je však nezbytné potvrzení o poučení a udělení souhlasu podle *Speciálních podmínek*.
4. Jakékoli změny *Obecných podmínek* může OZP provádět nezávisle na *Speciálních podmínkách* a *Zvláštních podmínkách*. Pravidla účinnosti těchto změn se řídí *Obecnými podmínkami*.