

## VITAKARTA

# OBEČNÉ PODMÍNKY

platné od 14. 1. 2022

### 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> .....	3
6. Práva a povinnosti <i>Klienta</i> .....	4
7. Práva a povinnosti OZP .....	5
8. Ochrana osobních údajů .....	6
9. Další podmínky .....	6
10. Přechodná a závěrečná ustanovení .....	7

## 1. Preambule

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví poskytuje svým klientům možnost využívat služby aplikace VITAKARTA zejména v oblasti péče o zdraví a další služby, které jsou součástí aplikace. Za tímto účelem OZP vydává tyto Obecné podmínky, které vymezují okruhy poskytovaných služeb a z toho vyplývající práva a povinnosti, 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 aplikaci VITAKARTA vzniká vyplněním registračního formuláře a aktivací přístupu ze strany uživatele. Přístupovými body do aplikace jsou [www.ozp.cz/vtk](http://www.ozp.cz/vtk), aplikace národního bodu pro identifikaci a autentizaci (Identita občana), BankID (Bankovní identita) a elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny a Československé obchodní banky (pouze pro ty klienty, kteří využívají elektronické bankovníctví uvedených bank).
- ☑ Než se proto rozhodnete naše služby vyzkoušet, prosím, přečtěte si pozorně tyto Obecné podmínky.
- ☑ Na některé služby poskytované v rámci aplikace VITAKARTA 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 Oborové zdravotní pojišťovně zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví. V případě, že budete chtít zrušit svou registraci, prosíme, uveďte také 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 dotaz nebude brán jako registrace do VITAKARTY.
- ☑ Přestože považujeme naše služby za nadstandardní, 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 pro to, 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. Prosíme, sledujte je, např. na [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).
- ☑ **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 osobách, které zastupujete, 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.
- ☑ Při komunikaci s Vámi preferujeme použití **neformální a rychlé cesty komunikace** (aplikace, e-mail atd.). Nahláste nám, prosíme, veškeré změny kontaktních, resp. osobních údajů obratem. Tam, kde se zmiňujeme o **písemné komunikaci**, myslíme tím jakoukoli psanou korespondenci, tedy i e-mailovou zprávu, záznam na aplikaci VITAKARTA, nebo záznam v datové schránce. Důležité je, aby místo, ze kterého nám zprávu odesíláte, bylo nahlášeno v našem informačním systému jako ověřený kontakt na Vás (u datové schránky to není nutné). Přes aplikaci VITAKARTA si můžete aktuální kontaktní údaje snadno ověřit a aktualizovat.

### 3. Základní pojmy

- ☑ **Obecné podmínky** - tyto Obecné podmínky aplikace VITAKARTA.
- ☑ **Zvláštní podmínky** - zvláštní podmínky jednotlivých služeb, které navazují na *Obecné podmínky*.
- ☑ **Speciální podmínky** – informace a podmínky zpracování osobních údajů klienta aplikace VITAKARTA.
- ☑ **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 aplikace VITAKARTA a dalších služeb.
- ☑ **Klient** - osoba, která je registrována k aplikaci VITAKARTA, případně osoba, která je takovou osobou zastupována na základě smlouvy, či na základě zákona nebo rozhodnutí příslušného orgánu.
- ☑ **Budoucí klient** – osoba, která má zájem využívat všechny služby aplikace VITAKARTA a podala žádost o registraci do VITAKARTY, případně osoba, která je takovou osobou zastupována 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 aplikace VITAKARTA dle pravidel stanovených *Obecnými podmínkami* a *Zvláštními podmínkami*.
- ☑ **Aplikace VITAKARTA** (dále také „VITAKARTA“) - 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 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 na základě souhlasu *Budoucího klienta* s *Obecnými podmínkami* a *Speciálními podmínkami*. Souhlas lze vyjádřit při registraci do VITAKARTY.

### 4. Vznik a trvání Registrace

1. *Registrace Klienta* do VITAKARTY vzniká dnem vyplněním registračního formuláře, ve které *Budoucí Klient* souhlasí s *Registrací* do VITAKARTY, s *Obecnými podmínkami* a se *Speciálními podmínkami*.
2. *Registrace* do VITAKARTY 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*.

### 5. Změny a zánik Registrace

1. *Registrace* do VITAKARTA zaniká:
  - a) písemnou dohodou *Klienta* a OZP, v níž bude uveden okamžik zániku *Registrace*,
  - b) jednostrannou výpovědí ze strany *Klienta*; *Registrace* zaniká dnem uvedeném ve výpovědi, nebo dnem doručení písemné výpovědi OZP (podle toho, který den nastane později),
  - c) jednostrannou výpovědí ze strany OZP po předchozím písemném upozornění, jestliže:
    - i. *Klient* používá služby VITAKARTA nebo zdravotní služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění nepřiměřeně (nadbytečně) vzhledem ke svému zdravotnímu stavu,
    - ii. *Klient* jiným závažným způsobem poruší *Obecné podmínky* nebo *Zvláštní podmínky*;*Registrace* zaniká prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi *Klientovi*,
  - d) z důvodů uvedených ve *Zvláštních podmínkách*,
  - e) v den, kdy se OZP dozví o úmrtí *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, 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 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.
5. V případě ukončení pojistného vztahu *Klienta* k zániku *Registrace* nedochází. Důvodem je trvalé zpřístupnění informací o zdravotních službách, které za něj OZP uhradila z veřejného zdravotního pojištění a informací, které do VITAKARTY dobrovolně zadal *Klient*.

## 6. Práva a povinnosti *Klienta*

1. *Klient* je oprávněn:
  - a) využívat všech služeb VITAKARTY v rozsahu *Obecných podmínek* a *Zvláštních podmínek*,
  - b) písemně vypovědět svou *Registraci* do VITAKARTY,
  - 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,
  - 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;
  - b) bez zbytečného odkladu OZP oznámit změny osobních údajů uvedených při *Registraci*,
  - c) v případě, že hodlá využít služby VITAKARTY 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 *Registraci* potvrzuje, že:
  - a) se seznámil s *Obecnými podmínkami* a s příslušnými *Zvláštními podmínkami* v platném znění, včetně všech návazných dokumentů, a že s nimi souhlasí,
  - 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 mailů či obchodních sdělení OZP a jejich vybraných smluvních partnerů na tyto kontaktní údaje; tento souhlas může *Klient* kdykoliv odvolat, aniž by tím byla dotčena možnost využívat služby VITAKARTY,
  - 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, nemá nárok na žádné kompenzace; to platí i v případě ukončení poskytování některé ze služeb VITAKARTY nebo v případě neuskutečnění těchto služeb ze strany třetí osoby, kterou OZP pro realizaci daných služeb využívá,
  - b) využíváním služeb VITAKARTY není dotčeno žádné jeho zákonné právo vyplývající z právní úpravy veřejného zdravotního pojištění,
  - c) dostupnost služeb VITAKARTY 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 autentizaci,
  - e) neopatrné nakládání s přístupovými údaji *Klientem* vytváří nebezpečí zneužití osobních dat *Klienta* či jím zastoupených osob; za toto zneužití nenáleží *Klientovi* ani jím zastoupeným osobám od OZP žádná kompenzace,

- f) marným uplynutím lhůty uvedené v čl. 5. *Obecných podmínek* může dojít ke zrušení přístupových práv do VITAKARTY; v případě trvání zájmu *Budoucího klienta* o využívání služeb VITAKARTY 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* do VITAKARTY 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* a *Speciální podmínky*, a to v závislosti na svých provozních možnostech, na změnách právních předpisů či jiných závažných okolnostech; nové *Obecné podmínky*, *Zvláštní podmínky* a *Speciální podmínky* se vyhlášují formou uveřejnění na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz), případně ve VITAKARTĚ,
- b) využívat mailovou adresu případně mobilní telefon *Klienta* k zasílání informačních zpráv, včetně zpráv souvisejících s provozem VITAKARTY (s výjimkou obchodních sdělení, pro jejichž zasílání jsou určena pravidla na jiném místě těchto *Obecných podmínek* a ve *Speciálních podmínkách*),
- c) zcela nebo částečně ukončit poskytování služeb VITAKARTY, zejména nastanou-li provozní překážky či jiné závažné důvody na straně OZP,
- d) okamžikem, kdy se OZP 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,
- e) kontaktovat *Klienta* za účelem předání informací telefonicky, elektronicky (mailem), dopisem či datovou schránkou; OZP není odpovědná za nevyzvednutí poskytnuté informace *Klientem*,
- f) upravit VITAKARTU, především její software, bez předchozího souhlasu *Klienta*,
- g) definovat technické podmínky pro hardwarová zařízení nebo software, pomocí kterých může *Klient* přistupovat ke službám VITAKARTY; jde především o verze používaných webových prohlížečů nebo operačních systémů mobilních zařízení.

### 2. OZP je povinna:

- a) akceptovat žádost o *Registraci Budoucího klienta*, pokud nebyla tomuto *Klientovi* ze strany OZP v předchozích 12 kalendářních měsících jednostranně vypovězena,
- b) vyzoomět zájemce, který požádal o *Registraci* do VITAKARTY o platnosti této *Registrace*, a to nejpozději do 14 dnů ode dne přijetí žádosti o *Registraci*,
- c) zajistit dostupnost platného a úplného znění *Obecných podmínek*, *Zvláštních podmínek*, a *Speciálních podmínek* 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 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, 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* bere na vědomí zpracování osobních údajů uvedených v žádosti o *Registraci*, nebo údajů poskytnutých při užívání VITAKARTY, a to výhradně pro účely poskytování služeb VITAKARTY, resp. k marketingovým účelům.
3. *Klient* svým souhlasem s *Obecnými podmínkami*, *Speciálními podmínkami* a *Zvláštními podmínkami* vyjadřuje svůj souhlas s tím, že identifikační osobní údaje a 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. Souhlas a akceptace poučení *Klienta* podle odst. 2. a 3. tohoto článku platí na dobu neurčitou. *Klient* může vznést kdykoli námitku proti zpracování, resp. svůj souhlas kdykoliv písemně odvolat. OZP pečlivě a po právu zváží vznesenou námitku a dohodne se s klientem na dalším postupu ohledně zpracování jeho osobních údajů.
5. Souhlas *Klienta* se zasíláním obchodních sdělení na kontaktní údaje (zejména na mailovou adresu nebo mobilní telefon, stejně tak jako na adresu pro doručování písemností v listinné formě) lze písemně odvolat doručením takového 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 a zpracovává údaje o *Klientovi* v rozsahu informací, které do VITAKARTY dobrovolně zadá *Klient*.
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 a se zpracováním osobních údajů pro účely využití služeb VITAKARTY a dále po nezbytnou skartační dobu. Dokumentace korespondence, dotazy na fungování VITAKARTY apod. jsou likvidovány uplynutím 5 let od vyřízení podání.

## 9. 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.

## 10. Přejchodná a závěrečná ustanovení

1. Tyto *Obecné podmínky* nabývají platnosti a účinnosti dne 14. 1. 2022 a nahrazují dosavadní *Obecné podmínky* v plném rozsahu.
2. Tyto *Obecné podmínky* jsou k dispozici na webových stránkách OZP na adrese [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz) .
3. *Registrace Klientů* do VITAKARTY odsouhlasené přede dnem účinnosti těchto *Obecných podmínek* zůstávají i nadále v platnosti a účast dosavadních *Klientů* ve službách VITAKARTY 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*.