

# SPECIÁLNÍ PODMÍNKY

## VITAKARTA

### ASISTENČNÍ SLUŽBA

platné od 1. 1. 2024

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, se sídlem Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00, IČO: 471 14 321, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 7232, (dále jen „OZP“), Vám poskytuje možnost využívat služeb v aplikaci VITAKARTA, a to zejména v oblasti péče o zdraví a dalších služeb, které jsou součástí této aplikace jako např. využívání tzv. Asistenční služby OZP, (dále jen „Asistenční služba“). Asistenční službou jsou zajišťovány reakce (odpovědi) na Vaše medicínské a klinické dotazy, a to v režimu 24/7.

Beru na vědomí, že OZP bude zpracovávat mé osobní údaje uvedené v žádosti o registraci do VITAKARTY a údaje poskytnuté při využívání VITAKARTY, včetně Asistenční služby, a to pro účely poskytování služeb aplikace VITAKARTA a Asistenční služby. Právním základem pro zpracování mých osobních údajů je jejich nezbytnost pro plnění smlouvy, (poskytování služeb VITAKARTY a Asistenční služby), jejíž smluvní stranou jsem já, coby subjekt údajů.

Vyjadřuji svůj souhlas s tím, že informace o mém zdravotním stavu a poskytovaných (zdravotních) službách, které sdělím OZP v rámci VITAKARTY a/nebo Asistenční služby, mohou být v nezbytném rozsahu předány dalším osobám za účelem zajištění návazných služeb pro mě, coby klienta OZP. Osobní údaje týkající se mého zdravotního stavu a poskytovaných (zdravotních) službách budou zpracovány též v mezích a podle *Obecných podmínek* VITAKARTY. Souhlasím s tím, aby pro účely plnění služeb z VITAKARTY bylo jako identifikační číslo používáno mé číslo pojištěnce veřejného zdravotního pojištění.

Za účelem provozu call centra Asistenční služby budou mé osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo, e-mailová adresa, telefon, adresa trvalého pobytu a číslo pojištěnce předávány společnosti Servodata a.s., se sídlem Karolinská 661/4, 186 00 Praha 8 - Karlín, IČO: 25112775, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 4593, (dále jen „zpracovatel“), a to na základě Smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi OZP a zpracovatelem. Zpracovatel bude příslušné hovory nahrávat za účelem kontroly a zvyšování kvality Asistenční služby.

Dále souhlasím s tím, aby OZP zpracovávala mé osobní údaje v rozsahu e-mail a telefonní číslo za marketingovým účelem. Právním základem pro toto zpracování osobních údajů je můj souhlas.

OZP si plně uvědomuje důležitost ochrany osobních údajů a soukromí. Při zpracování osobních údajů postupuje OZP vždy tak, aby osobní údaje byly maximálně zabezpečeny a nemohly být zneužity. Ochrana mého soukromí je hlavní prioritou OZP. Při zpracování mých osobních údajů se zároveň OZP vždy řídí platnou právní úpravou, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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), (dále jen „Nařízení“).

Moje osobní údaje bude OZP a zpracovatel zpracovávat jak automatizovaně, tak manuálně. S cílem přizpůsobit nabídku OZP mým aktuálním potřebám a zkvalitnit poskytované služby bude OZP provádět též analýzy zpracovávaných údajů.

Osobní údaje budou uloženy u OZP po dobu trvání mé registrace ve VITAKARTĚ a dále po dobu tří let od jejího skončení (a to z důvodu běhu promlčecí doby pro uplatnění/obhajobu nároků OZP). Všechny telefonické hovory budou zpracovatelem zpracovány po dobu šesti měsíců od jejich uskutečnění. Datové záznamy o telefonických hovorech budou archivovány zpracovatelem nejméně po dobu trvání smluvního vztahu s OZP, minimálně však po dobu nutnou pro skartaci těchto záznamů danou interními pravidly OZP.

Důvodem zpracování mých osobních údajů pro marketingové účely je možnost nabídnout mi služby, které jsou podle uvážení OZP pro mě vhodné a budou mě skutečně zajímat. Nebudu proto zahlcen/zahlcena nabídkou nevhodných služeb. Pokud o tyto informace nemám zájem, mohu to kdykoliv oznámit na adrese OZP Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00, případně odpovědí na odkaz uvedený v každé takové zprávě, a OZP mě nebude těmito upozorněními nadále obesílat. Takový nesouhlas nebude mít vliv na mou registraci ve VITAKARTĚ. Dalším důvodem zpracování osobních údajů pro marketingové účely je též, aby mi OZP mohla nabídnout vhodné služby, které poskytuje ve spolupráci s obchodními partnery OZP. Aktuálními obchodními partnery OZP jsou subjekty uvedené na webových stránkách OZP [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz). Souhlasím s tím, že mi OZP může zasílat také obchodní sdělení související s nabídkou produktů a služeb uvedených obchodních partnerů.

Jsem si vědom/vědoma svého práva svůj souhlas s využitím mých osobních údajů v rozsahu e-mail a telefonní číslo pro marketingové účely kdykoli odvolat, a to písemně na adrese OZP Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00, případně e-mailem na adrese [osobni.udaje@ozp.cz](mailto:osobni.udaje@ozp.cz).

Na tomto místě současně vyjadřuji svůj souhlas s tím, aby telefonní hovor se zástupcem OZP mohl být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb poskytovaných OZP, zvyšování jejich kvality a za účelem evidence průběhu komunikace mezi mnou a zástupcem OZP. OZP mi zpřístupňuje také informace o zdravotních službách, které za mě z veřejného zdravotního pojištění uhradila, zpracovává údaje o mé osobě v rozsahu informací, které do VITAKARTY dobrovolně zadám a informací. Všechny osobní údaje jsou přístupné pouze mě a osobám, které sám určím. Všechny zadané osobní údaje podléhají maximálním bezpečnostním opatřením.

Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů OZP jsou: email: [dpo@ozp.cz](mailto:dpo@ozp.cz), telefon: 261 105 196, adresa: Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je primárním kontaktním místem pro výkon Vašich práv a pro Vaše případné dotazy ohledně zpracování osobních údajů.

Mám právo:

- požadovat přístup k osobním údajům týkajícím se mé osoby a požadovat informace podle článku 15 Nařízení,
- na opravu osobních údajů podle článku 16 Nařízení,
- na výmaz ve smyslu článku 17 Nařízení,
- popřípadě na omezení zpracování podle článku 18 Nařízení,
- vznést námitku proti zpracování podle článku 21 Nařízení,
- jakož i právo na přenositelnost údajů ve smyslu článku 20 Nařízení a dále,
- právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Poskytování osobních údajů v rozsahu e-mail a telefonní číslo pro marketingové účely je dobrovolné, nejsem povinen/povinna dotčené osobní údaje poskytnout.

Jsem si vědom svého práva na to, aby OZP bez zbytečného odkladu opravila nepřesné osobní údaje, a dále mám právo na doplnění neúplných osobních údajů.

Pokud je pravděpodobné, že určitý případ porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, OZP oznámí toto porušení bez zbytečného odkladu mně, jakožto subjektu údajů.