

**Všeobecné podmienky pre poskytovanie a používanie elektronických
služieb ePobočky a mobilnej aplikácie
Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s.**

**Článok I
Úvodné ustanovenia**

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a. s., so sídlom Dúbravská cesta 14, Bratislava – mestská časť Karlova Ves 841 04, IČO 35 937 874 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3602/B (ďalej len „VšZP“) vydáva tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie a používanie elektronických služieb **ePobočky a mobilnej aplikácie Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s.** (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

**Článok II
Vymedzenie základných pojmov**

Autentifikácia je proces overovania identity osoby, ktorá bola identifikovaná.

Identifikácia je zisťovanie identity osoby.

ePobočka je komunikačný kanál na internetovej stránke [ePobočky](#), ktorý slúži na elektronickú komunikáciu medzi Používateľom a VšZP.

eSlužba je elektronická služba, sprístupnená Vlastníkovi Konta v rozsahu týchto Všeobecných podmienok a v rozsahu Osobitných podmienok. Rozsah jednotlivých eSlužieb a funkcionality môže VšZP kedykoľvek zmeniť bez potreby zmeny týchto Všeobecných podmienok. Prístup k niektorým eSlužbám vyžaduje osobitnú aktiváciu, registráciu alebo súhlas.

Mobilná aplikácia VšZP je komunikačný kanál, ktorý slúži na prístup k vybraným eSlužbám prostredníctvom mobilného zariadenia pre platformy Android, iOS a Huawei.

Benefity sú eSlužby prístupné prostredníctvom Mobilnej aplikácie VšZP a/alebo ePobočky, poskytované na základe týchto Všeobecných podmienok alebo Osobitných podmienok.

Konto je súbor prístupových práv do ePobočky a Mobilnej aplikácie VšZP umožňujúcich prístup k eSlužbám, pričom rozsah eSlužieb prístupných prostredníctvom Mobilnej aplikácie VšZP a ePobočky môže byť odlišný a je závislý od rozsahu prístupových práv udelených Vlastníkovi konta. Konto je registrované na rodné číslo Vlastníka konta, pričom jedna osoba môže mať zriadené maximálne tri Kontá.

Zmluva o zriadení a využívaní Master konta je zmluva, ktorej predmetom je úprava práv a povinností zmluvných strán pri bezodplatnom zriadení a používaní Master konta, ktoré Vlastníkovi Master konta slúži na správu a riadenie prístupov a oprávnení, za účelom využívania sprístupnených eSlužieb, na správu eSlužieb a komunikáciu s VšZP.

Master konto je súbor prístupových práv do ePobočky umožňujúcich Vlastníkovi Master konta riadenie a správu prístupov (pridávanie a odoberanie oprávnení) a manažment eSlužieb. Master konto VšZP zriaďuje na identifikačné číslo fyzickej alebo právnickej osoby (IČO) na základe zmluvy o zriadení a využívaní Master konta.

Vlastník eSlužby je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiada VšZP o poskytnutie eSlužby (žiadateľ o eSlužbu), spĺňa podmienky na poskytovanie eSlužieb a je oprávnená využívať eSlužby. Vlastník eSlužby a Používateľ eSlužby môže byť tá istá osoba.

Vlastník Konta je fyzická osoba, ktorá má registrované Konto a má prístup k eSlužbám. Vlastníkom Konta môže byť poistenec, bývalý poistenec alebo osoba, ktorá má oprávnenie na prístup k eSlužbám Vlastníka eSlužby.

Vlastník Master konta je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ s prideleným IČO, ktorá s VŠZP uzatvorila Zmluvu o zriadení a využívaní Master konta, na základe ktorej bolo zriadené Master konto.

Kontaktné údaje sú korešpondenčná adresa, emailová adresa a telefónne číslo uvedené pri registrácii Konta Vlastníkom Konta alebo registrácii Master konta Vlastníkom Master konta. Kontaktné údaje sa považujú za bezpečné a slúžia na komunikáciu podľa týchto Všeobecných podmienok.

Maloleté dieťa je dieťa pred dovŕšením plnoletosti v zmysle § 8 Občianskeho zákonníka v platnom znení.

Osoba 15+ je maloleté dieťa vo veku od 15 rokov do veku 17 rokov a 364 dní.

Osoba pozbavená spôsobilosti na právne úkony je osoba definovaná v zmysle § 10 Občianskeho zákonníka v platnom znení.

Osobitné podmienky sú špecifické podmienky na poskytovanie vybraných eSlužieb, ktoré odkazujú na tieto Všeobecné podmienky VŠZP.

Zákonný zástupca maloletého dieťaťa a osoby pozbavenej spôsobilosti na právne úkony je osoba definovaná v zmysle § 26 až § 30 Občianskeho zákonníka v platnom znení.

Individuálny platiteľ je samostatne zárobkovo činná osoba alebo samoplatiteľ.

Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu s VŠZP, ktorej predmetom je poskytovanie a úhrada zdravotnej starostlivosti.

GRID karta je bezpečnostný prvok, ktorý slúži na dvojfaktorovú autentifikáciu a umožňuje vyššiu úroveň zabezpečenia prístupu k chráneným údajom.

Bezpečnostné prvky sú jedinečné bezpečnostné prvky a slúžia na autentifikáciu Vlastníka Konta pri prístupe do Konta a Vlastníka Master konta pri prístupe do Master konta. Patrí sem prístupové meno (login), heslo, GRID karta, Mobilná aplikácia VŠZP a telefónne číslo a emailová adresa.

Zneužitie služieb je konanie v rozpore s právnymi predpismi Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými podmienkami alebo Osobitnými podmienkami. Za zneužitie služieb sa okrem iného považuje aj taká činnosť, ktorá môže spôsobiť škodu VŠZP či ďalším osobám, ako aj snaha získať osobné údaje iných používateľov, alebo poistencov VŠZP. Ďalej to môžu byť cieľené elektronické útoky na servery ePobočky a Mobilnej aplikácie VŠZP, doručovanie nadmerného množstva nevyžiadaných emailov, či iné aktivity, ktoré môžu mať dosah na riadny chod, fungovanie a dostupnosť ePobočky a Mobilnej aplikácie VŠZP, alebo majú priamy vplyv na užívateľský komfort.

Článok III

Základná charakteristika eSlužieb a podmienky ich poskytovania

eSlužby umožňujú Vlastníkovi konta prístup k vybraným údajom evidovaným v systémoch VŠZP, benefitom a službám prostredníctvom Konta za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach a Osobitných podmienkach.

1. Rozsah prístupu k eSlužbám prostredníctvom ePobočky je daný rolou Vlastníka konta a je ňou:
 - a) Poistenec
 - b) Individuálny platiteľ
 - c) Zamestnávateľ

- d) Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti (PZS)
- e) Dodávateľov liekov (DOD).
- 2. Rozsah prístupu k eSlužbám prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP môže využívať iba osoba, ktorá má rolu Poistenec.
- 3. Poskytovanie a využívanie eSlužieb je bezplatné.
- 4. Rolu a eSlužby si Vlastník konta zvolí po registrácii Konta a sú mu sprístupnené po splnení a overení všetkých podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a/alebo Osobitných podmienkach.
- 5. Vlastník konta môže mať na jednom Konte viac rolí.
- 6. Vlastník Master konta môže prostredníctvom Master konta spravovať jemu prístupné eSlužby a prístupy k týmto eSlužbám.

Článok IV

Zriadenie Konta, zriadenie Master konta a podmienky registrácie a aktivácia Mobilnej aplikácie VŠZP

- 1. Konto môže zriadiť fyzická osoba prostredníctvom registrácie.
- 2. Podmienky registrácie Konta:
 - a) osoba je staršia ako 18 rokov, ak nie je uvedené inak,
 - b) osoba je alebo bola poistencom VŠZP alebo má oprávnenie pristupovať k údajom v rozsahu role podľa článku III bod 2. týchto Všeobecných podmienok,
 - c) osoba uvedie identifikačné údaje potrebné na registráciu a autentifikáciu,
 - d) osoba vyjadrí súhlas s týmito Všeobecnými podmienkami,
 - e) osoba splní ďalšie podmienky určené pre jednotlivé eSlužby uvedené v týchto Všeobecných podmienkach a Osobitných podmienkach.
- 3. Konto v Mobilnej aplikácii VŠZP si môže zriadiť aj Osoba 15+. Rozsah eSlužieb prístupných pre Osobu 15+ prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP, ktorej bolo zriadené Konto je obmedzený. Podmienkou registrácie Konta Osobou 15+ je, aby mal Konto aktivované aj Zákonný zástupca, pričom Zákonný zástupca je informovaný o založení Konta Osoby 15+ prostredníctvom svojho Konta.
- 4. Pri registrácii Konta v ePobočke je osoba vyzvaná, aby si zvolila bezpečnostný prvok, prostredníctvom ktorého sa bude prihlasovať do Konta. Je umožnené zvoliť si ako bezpečnostný prvok GRID kartu alebo Mobilnú aplikáciu VŠZP.
- 5. VŠZP je oprávnená a povinná overovať totožnosť osôb, ktorým sprístupňuje údaje, preto je pre prístup do Konta potrebná autentifikácia osoby, ktorá si Konto registruje. V prípade, ak si osoba pri registrácii Konta zvolí ako bezpečnostný prvok Mobilnú aplikáciu VŠZP, autentifikácia prebieha podľa bodu 6. tohto článku. V prípade, ak si osoba zvolí ako bezpečnostný prvok GRID kartu, VŠZP doručuje GRID kartu ako zásielku do „vlastných rúk“ na adresu, ktorú si Používateľ eSlužby určí ako svoju kontaktnú adresu na území Slovenskej republiky. GRID karta sa nezasiela mimo územia Slovenskej republiky. Vlastník Konta si môže GRID kartu prevziať aj osobne na pobočke VŠZP, ktoré si sám vyberie. Autentifikácia Vlastníka Konta sa vykoná pri osobnom prevzatí GRID karty. VŠZP je oprávnená overiť totožnosť osoby v registri dokladov Ministerstva vnútra Slovenskej republiky.
- 6. Vlastník Konta s rolou Poistenec má možnosť pristupovať k vybraným eSlužbám prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP za týchto podmienok aktivácie Mobilnej aplikácie VŠZP:
 - a) zaregistrované Konto v zmysle týchto Všeobecných podmienok,
 - b) inštalovanú Mobilnú aplikáciu VŠZP,
 - c) osoba bola autentifikovaná jedným z dostupných spôsobov:
 - i. v ktorejkoľvek pobočke VŠZP,
 - ii. vo vybraných lekárňach po predložení dokladu totožnosti a čiarového kódu z Mobilnej aplikácie VŠZP, ktorá nie je aktivovaná,
 - iii. pomocou GRID karty,

- iv. pomocou aktivačného kódu zaslaného sms správou na mobilné telefónne číslo Konta slovenského operátora v prípade, že už bol overený na základe dokladu totožnosti,
 - v. pomocou tvárovej biometrie, pričom osoba vyjadrí súhlas so spracúvaním biometrických osobných údajov.
- 7. Master konto môže byť zriadené právnickej alebo fyzickej osobe – podnikateľovi s prideleným IČO, za ktorú koná štatutárny orgán alebo osoba splnomocnená štatutárnym orgánom.
- 8. Podmienky registrácie Master konta:
 - a) uzatvorenie Zmluvy o zriadení a využívaní Master konta s VŠZP,
 - b) poskytnutie identifikačných údajov potrebných na registráciu Master konta a autentifikáciu.
- 9. VŠZP je oprávnená a povinná overovať totožnosť fyzických osôb, ktoré sú štatutárnym orgánom a osôb splnomocnených štatutárnym orgánom, ktorým sprístupňuje údaje, preto je pre prístup do Master konta potrebná autentifikácia osoby, ktorá Master konto registruje. Vlastník Master konta prevezme po podpise zmluvy o zriadení a využívaní Master konta GRID kartu, pričom autentifikácia sa vykoná pri osobnom prevzatí GRID karty. VŠZP je oprávnená overiť totožnosť osoby v registri dokladov Ministerstva vnútra Slovenskej republiky.

Článok V

eSlužby poskytované prostredníctvom ePobočky

Rozsah eSlužieb sprístupnených Vlastníkovi konta prostredníctvom ePobočky závisí od role:

1. Poistenec – v rámci tejto role je možné:

- a) zobrazenie a zmena údajov poistenca týkajúcich sa výkonu verejného zdravotného poistenia a poskytovania zdravotnej starostlivosti
- b) a zároveň využívať eSlužby ako:
 - i. podávanie a zobrazovanie vybraných žiadostí a reklamácií (napr. o vydanie preukazu poistenca),
 - ii. plnenie vybraných oznamovacích povinností,
 - iii. využívanie Benefitov,
 - iv. Maloleté dieťa (eSlužba umožňujúca prístup Zákonnému zástupcovi Maloletého dieťaťa, dovŕšením plnoletosti Maloletého dieťaťa bude služba automaticky zablokovaná),
 - v. Osoba pozbavená spôsobilosti na právne úkony (eSlužba umožňujúca prístup k údajom poistenca pozbaveného spôsobilosti na právne úkony iba súdom určenému opatrovníkovi tejto osoby (Zákonnému zástupcovi), ktorý má registrované Konto.

Na aktiváciu tejto eSlužby je potrebné zaslať scan alebo predložiť:

- právoplatné súdne rozhodnutie o pozbavení spôsobilosti na právne úkony konkrétnej osoby (poistenca VŠZP) a určení jej opatrovníka
- platný občiansky preukaz Vlastníka konta, ktorý musí byť súdom určený ako opatrovník.

Zmenu súdom určeného opatrovníka, ktorý bol Vlastníkom konta, je povinný pôvodný opatrovník oznámiť VŠZP.

2. Individuálny platiteľ – v rámci tejto role je možné:

- a) zobrazenie údajov platiteľa poistného a informácií týkajúcich sa výkonu verejného zdravotného poistenia, informácií o registrovaných Kontách platiteľa,
- b) plnenie vybraných oznamovacích povinností.

3. Zamestnávateľ a Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti (PZS)

Na aktiváciu eSlužieb, ktoré sú k dispozícii pre zamestnávateľov alebo poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, je potrebné, aby žiadosť v ktorejkoľvek pobočke VŠZP osobne podpísal štatutárny orgán zamestnávateľa alebo PZS alebo pridelil prístup elektronicky prostredníctvom Master konta.

V rámci tejto role je možné aktivovať eSlužby:

- a) **Podacie miesto pre zamestnávateľa a PZS – „ZAM Podacie miesto“/„PZS Podacie miesto“**
Táto eSlužba predstavuje komunikačné a podacie miesto na podávanie, typovanie a prehľad podaných dávok a prijímanie odpovedí zo spracovania v informačnom systéme VŠZP
- b) **Prehľad pre zamestnávateľa a PZS – „ZAM Prehľad“/„PZS Prehľad“**
Obsahuje prehľady za zamestnávateľa/PZS. Prehľady pre zamestnávateľa obsahujú údaje – názov, IČO, VS (variabilný symbol), adresa, bankové spojenie, Kontaktné osoby, výplatné termíny, zoznam zamestnancov, chýbajúce mesačné výkazy, prehľady zo saldaKonta, výsledky ročného zúčtovania poistného a možnosť plniť si vybrané oznamovacie povinnosti. Prehľady pre PZS obsahujú údaje PZS, prehľad odídených a ukončených poistencov, prehľad kapitovaných poistencov, prehľad o preskripcii a o výstupoch z eHospiku (nástroj na sledovanie hospitalizácií).
- c) **Kompletný prístup pre zamestnávateľa a PZS – „ZAM Komplet“/„PZS Komplet“**
Obsahuje obe eSlužby „Podacie miesto“ a „Prehľad“.

4. Dodávateľ liekov – „DOD“

- a) eSlužba Podacie miesto - predstavuje komunikačné a podacie miesto na podávanie, typovanie a prehľad podaných dávok a prijímanie odpovedí zo spracovania v informačnom systéme VŠZP,
- b) eSlužba Prehľad - umožňuje zobrazenie objednávok a dodaných liekov

Článok VI

eSlužby poskytované prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP

Prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP má Vlastník konta s rolou poistenec alebo príslušný Zákonný zástupca prístup k vybraným údajom a eSlužbám:

Karta prvej pomoci – SOS karta

Obsahuje najmä základné zdravotné údaje a núdzový kontakt, ktoré si zadá poistenec, geolokáciu, možnosť volať priamo **rýchlu zdravotnú pomoc 155**.

Zobrazenie vybraných informácií z účtu poistenca

Obsahuje vybrané údaje z účtu poistenca o poskytnutej zdravotnej starostlivosti.

Preventívne prehliadky

Obsahuje najmä zobrazenie typu preventívnej prehliadky, zákonného nároku a dátum absolvovania.

Zoznam lekárov poistenca

Obsahuje najmä lekárov, s ktorými má poistenec uzavretú dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti alebo ktorých poistenec navštevuje.

Preukazy

Obsahuje najmä zobrazenie existujúceho preukazu a informácie o nároku na zdravotnú starostlivosť alebo EHIC a možnosti požiadať o vydanie nového preukazu poistenca, zobrazenie Covid prekaz preukazu EU - zobrazuje informácie o očkovaní, prekonaní a testovaní Covid 19.

Benefity

eSlužba, ktorá umožňuje v súlade s platnou legislatívou a Osobitnými podmienkami prístup k vybraným Benefitom.

eRecept

eSlužba, ktorá obsahuje zoznam lekárskeho predpisov (recept na lieky, dietetické potraviny) a lekárskeho poukazov (poukaz na zdravotnícku pomoc), ktoré poistenec nevybral v lekárni alebo výdajni zdravotníckych pomôcok.

Služba tiež obsahuje prehľad lacnejších alternatív liekov s rovnakou účinnou látkou v porovnaní s predpísaným liekom.

Služba ponúka aj aktuálne overenie dostupnosti predpísaných produktov v čase ich prehľadu.

V mojom okolí

eSlužba, ktorá obsahuje najmä prehľad lekárov, lekární, pohotovostí s možnosťou vyhľadávania.

Poistné

eSlužba, ktorá umožňuje individuálnym platiteľom najmä zaplatiť neuhradené preddavky, nedoplatky na poistnom z ročného zúčtovania, splátkový kalendár, poistencom a bývalým poistencom prehľad platiteľov poistného, oznámenie nového platiteľa poistného a zmenu platiteľa.

Maloleté dieťa

eSlužba umožňujúca prístup k údajom poistenca, ktorý je Maloletým dieťaťom jeho Zákonnému zástupcovi. Dovŕšením plnoletosti Maloletého dieťaťa bude služba automaticky zablokovaná.

Osoba pozbavená spôsobilosti na právne úkony

eSlužba umožňujúca prístup Vlastníka konta k údajom poistenca pozbaveného spôsobilosti na právne úkony iba súdom určenému opatrovníkovi tejto osoby (Zákonnému zástupcovi).

Reklamácie

eSlužba umožňujúca podávanie a zobrazovanie vybraných žiadostí a reklamácií.

Očkovací kalendár

Umožňuje Vlastníkovi konta oboznámiť sa s platným očkovacím kalendárom vydaným ÚVZ s uvedením informácií, ktoré očkovanie má absolvované, prípadne doplniť informáciu o očkovaní samotným poistencom (pri vybraných očkovaniach).

Darca krvi

Umožňuje evidovať darovania krvi a získané ocenenia za darovanie.

Článok VII**Práva a povinnosti Vlastníka eSlužby a Vlastníka konta a Vlastníka Master konta**

1. Vlastník konta je oprávnený:
 - a) využívať eSlužby prostredníctvom ePobočky a/alebo Mobilnej aplikácie VŠZP za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo Osobitných podmienkach,
 - b) spravovať Konto prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP a/alebo ePobočky,
 - c) ukončiť využívanie eSlužby.
2. Vlastník eSlužby je oprávnený udeliť prístupové práva k jeho eSlužbám Vlastníkovi konta.
3. Vlastník Master konta je oprávnený prostredníctvom Master konta:
 - a) spravovať a riadiť prístupy pre Vlastníkov Konta, za účelom využívania jemu sprístupnených eSlužieb,
 - b) spravovať eSlužby,
 - c) ďalšie práva a povinnosti Vlastníka Master konta sú uvedené v Zmluve o zriadení a využívaní Master konta.
4. Vlastník eSlužby, Vlastník konta a Vlastník Master konta sú povinní:
 - a) poskytovať VŠZP pravdivé údaje,
 - b) dôkladne sa oboznámiť so Všeobecnými podmienkami a dodržiavať ich ustanovenia,
 - c) pri registrácii správne a úplne poskytnúť požadované identifikačné údaje,

- d) používať eSlužby v súlade so Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - e) oznamovať VŠZP bez zbytočného odkladu zmenu Kontaktných údajov a identifikačných údajov (najmä: adresa, e-mail, mobil, zmena opatrovníka),
 - f) na požiadanie VŠZP zaslať elektronicky, príp. osobne doručiť na pobočku VŠZP požadované doklady, o ktoré VŠZP požiada v súvislosti s využívaním eSlužieb,
 - g) zdržať sa konania, ktoré možno kvalifikovať ako zneužívanie eSlužieb, ani neumožniť takéto konanie tretej osobe,
 - h) v prípade straty, zničenia, poškodenia, odcudzenia alebo zneužitia Bezpečnostných prvkov bezodkladne nahlásiť túto skutočnosť VŠZP, telefonicky alebo osobne zablokovať Konto prostredníctvom ktorejkoľvek [pobočky VŠZP](#) (kontakty sú zverejnené na webovom sídle VŠZP alebo prostredníctvom **call centra 0850 003 003**),
 - i) bezodkladne informovať VŠZP o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť používanie eSlužieb, Mobilnej aplikácie VŠZP alebo ePobočky,
 - j) sledovať zmeny vo Všeobecných podmienkach,
 - k) oznámiť zánik poverenia/plnomocenstva/oprávnenia Vlastníka konta.
5. V prípade nedodržania povinností VŠZP nezodpovedá za chybné poskytovanie eSlužieb a za prípadné škody, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.

Článok VIII

Práva a povinnosti VŠZP

1. VŠZP je povinná:
 - a) zriadiť Konto alebo Master konto každému, kto sa úspešne registruje a doloží všetky potrebné dokumenty, ak je to potrebné pre zriadenie Konta alebo Master konta a je autentifikovaný,
 - b) poskytovať eSlužby v dohodnutom rozsahu po splnení podmienok eSlužby,
 - c) oznámiť termín plánovaného obmedzenia poskytovania eSlužieb z dôvodu vykonávania technologickej údržby systémov spôsobom uvedeným v článku IX,
 - d) informovať Vlastníka eSlužby a Vlastníka konta a vlastníka Master konta spôsobom uvedeným v článku IX o zverejnení nových Všeobecných podmienok a o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť používanie eSlužieb alebo prístup do Konta.
2. VŠZP má právo:
 - a) obmedziť poskytovanie eSlužieb alebo prístup do Konta alebo Master konta z dôvodu vykonávania technologickej údržby systémov alebo z iných závažných prevádzkových, resp. technických dôvodov na strane VŠZP alebo prevádzkovateľa informačných technológií,
 - b) zablokovať poskytovanie eSlužieb z dôvodu podozrenia na zneužitie eSlužby,
 - c) informovať o službách, novinkách a zmenách v eSlužbách, ako aj o zavedení nových doplnkových eSlužieb a funkcionalít spôsobom uvedeným v článku IX.
3. VŠZP zruší bezodkladne prístup k eSlužbám z dôvodu:
 - a) nedodržania Všeobecných podmienok alebo Osobitných podmienok,
 - b) poskytnutia nepravdivých údajov Vlastníkom konta, Vlastníkom Master konta alebo Vlastníkom eSlužby,
 - c) narušenia bezpečnosti alebo zneužitia eSlužieb,
 - d) dovŕšenia plnoletosti Maloletého dieťaťa Zákonnému zástupcovi ,
 - e) zmeny Zákonného zástupcu Osoby pozbavenej spôsobilosti na právne úkony predchádzajúcemu Zákonnému zástupcovi,
 - f) smrti Vlastníka konta alebo jeho vyhlásenia za mŕtveho,
 - g) žiadosti Vlastníka eSlužby o ukončenie poskytovania eSlužieb,
 - h) žiadosti Vlastníka Konta o ukončenie prístupu k eSlužbám,
 - i) žiadosti Vlastníka eSlužby alebo Vlastníka Master konta o ukončenie prístupu k jeho eSlužbám pre Vlastníka konta.

Článok IX

Komunikácia a doručovanie

1. VŠZP, Vlastník eSlužieb, Vlastník Master konta a Vlastník konta pri používaní eSlužieb komunikujú prednostne elektronicky, a to prostredníctvom ePobočky alebo Mobilnej aplikácie VŠZP, ak to umožňuje eSlužba alebo emailom na emailovú adresu uvedenú ako Kontaktný údaj. Vlastník eSlužieb, Vlastník Master konta a Vlastník konta môže doručovať písomnosti aj poštovým doručovateľom alebo osobne prostredníctvom ktorejkoľvek pobočky VŠZP.
2. VŠZP doručuje písomnosti a komunikuje s Vlastníkom konta, Vlastníkom Master konta a Vlastníkom eSlužieb podľa týchto Všeobecných podmienok prostredníctvom:
 - a) ePobočky alebo Mobilnej aplikácie VŠZP, ak to umožňuje eSlužba, správu sprístupnenou prostredníctvom Schránky správ,
 - b) emailom na emailovú adresu uvedenú ako Kontaktný údaj,
 - c) zverejnením na internetovej stránke ePobočky v časti [Aktuálne informácie](#),
 - d) osobne alebo telefonicky prostredníctvom pobočky VŠZP
 - e) poštovým doručovateľom.
3. V prípade písomnosti zasielanej v listinnej podobe sa za deň jej doručenia považuje deň, kedy zásielka došla adresátovi v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
4. V prípade písomnosti zasielanej v listinnej podobe ako doporučená zásielka sa za deň jej doručenia považuje deň, kedy si adresát doručovanú písomnosť prevzal, prevzatie odmietol, písomnosť sa vrátila odosielateľovi ako nedoručená z dôvodu, že adresát nie je známy, resp. posledný deň odbernej lehoty, ak si adresát písomnosť neprevzal ani v odbernej lehote po jej uložení poskytovateľom poštových služieb.
5. V prípade písomnosti a informácie zasielanej elektronickou formou podľa bodu 2. písm. a), b) a), c) tohto článku sa za deň jej doručenia považuje deň nasledujúci po:
 - a) sprístupnení v schránke správ v prípade doručovania podľa bodu 2. písm. a) tohto článku,
 - b) deň nasledujúci po odoslaní emailu podľa bodu 2. písm. b) tohto článku,
 - c) zverejnení podľa bodu 2. písm. c) tohto článku.
6. Písomnosť sa považuje za doručенú na základe tej skutočnosti, ktorá nastala skôr.
7. VŠZP, Vlastník konta, Vlastník Master konta a Vlastník eSlužieb sú si povinní navzájom oznámiť akúkoľvek zmenu ich Kontaktných údajov, pričom v prípade porušenia tejto povinnosti odosielateľ nenesie zodpovednosť za nedoručenie písomností alebo informácií. Zmenu vybraných Kontaktných údajov je možné urobiť aj prostredníctvom Mobilnej aplikácie VŠZP a ePobočky alebo osobne na pobočke VŠZP.
8. V prípade, že má VŠZP aktuálne Kontaktné údaje, je oprávnená na komunikáciu využívať aj tieto Kontaktné údaje, prípadne pôvodné údaje aktualizovať.

Článok X

Zodpovednosť

1. Údaje získané prostredníctvom ePobočky a Mobilnej aplikácie VŠZP sú informatívne a nie sú použiteľné na právne úkony. VŠZP nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne použitím týchto údajov.
2. VŠZP nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie dostupnosti eSlužieb, ktoré nastanú z technických dôvodov na strane Vlastníka konta, Vlastníka eSlužby alebo Vlastníka Master konta alebo prevádzkovateľa komunikačných technológií.
3. VŠZP nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát spôsobených manipuláciou na strane Vlastníka konta, Vlastníka Master konta alebo Vlastníka eSlužby.
4. Vlastník konta a Vlastník Master konta zodpovedá za škodu spôsobenú VŠZP, príp. tretím osobám a za zneužitie pridelených Bezpečnostných prvkov.
5. Vlastník eSlužby, Vlastník Master konta a Vlastník konta zodpovedajú za pravdivosť údajov poskytnutých VŠZP.
6. Vlastník konta a Vlastník Master konta je plne zodpovedný za používanie a prípadné zneužitie Bezpečnostných prvkov a je povinný urobiť všetky opatrenia, aby Bezpečnostné

prvky nemohli byť zneužitú treťou stranou. V prípade, ak má Vlastník konta alebo Vlastník Master konta pochybnosti o bezpečnosti:

- a) vydanej GRID karte z dôvodu jej znehodnotenia, straty alebo odcudzenia
- b) aktivovanej Mobilnej aplikácie mobilnej aplikácii VŠZP z dôvodu straty, resp. odcudzenia mobilného telefónu, je povinný bezodkladne kontaktovať ktorúkoľvek [pobočku VŠZP](#) alebo call centrum na telefónnom čísle 0850 003 003.

Článok XI

Zrušenie Konta a Master konta

1. VŠZP zruší Konto a tým aj prístup k eSlužbám Vlastníka konta v prípade:
 - a) úmrtia Vlastníka konta eSlužby alebo jeho vyhlásenia za mŕtveho,
 - b) žiadosti Vlastníka konta o zrušenie Konta,
 - c) nedodržiavania Všeobecných podmienok alebo Osobitných podmienok,
 - d) poskytnutia nepravdivých údajov Vlastníkom Konta,
 - e) zneužitia eSlužieb alebo Konta,
 - f) neaktivovania Konta počas obdobia dlhšieho ako 6 mesiacov odo dňa registrácie,
 - g) narušenia bezpečnosti ePobočky alebo Mobilnej aplikácie VŠZP zo strany Vlastníka konta.
2. VŠZP má právo zablokovat' Konto a Master konto v prípade:
 - a) nevyužívania Konta počas obdobia dlhšieho ako 2 roky,
 - b) podozrenia z narušenia bezpečnosti alebo zneužitia Konta.
3. Konto ostane prístupné iba prostredníctvom ePobočky, ak na základe žiadosti Vlastníka konta VŠZP deaktivuje Mobilnú aplikáciu VŠZP. Deaktiváciou Mobilnej aplikácie VŠZP sa zruší spárovanie Mobilnej aplikácie VŠZP s Kontom.
4. VŠZP zruší Master konto v prípade zániku Zmluvy o zriadení a využívaní Master konta.

Článok XII

Osobné údaje

1. VŠZP sa pre účely tohto článku považuje za prevádzkovateľa. Vlastník konta a Vlastník Master konta, ktorý je fyzickou osobou a Vlastník eSlužieb, ktorý je fyzickou osobou, sa na účely tohto článku považuje za dotknutú osobu.
2. Aktuálne [informácie o spracúvaní osobných údajov](#) a právach dotknutých osôb podľa článku 13 Všeobecného nariadenia na ochranu údajov sú dostupné na webovom sídle VŠZP a na všetkých klientskych pracoviskách.

Článok XIII

Všeobecné a záverečné ustanovenia

1. VŠZP má právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky a rozsah poskytovaných eSlužieb tak, aby zohľadňovali zmeny právnych predpisov alebo technické zmeny v jednotlivých eSlužbách.
2. Nesúhlas s novými Všeobecnými podmienkami možno vyjadriť:
 - a) žiadosťou o zrušenie Konta,
 - b) ukončením Zmluvy o zriadení a využívaní Master konta.
3. O zverejnení nových Všeobecných podmienok VŠZP informuje prostredníctvom Aktuálnych informácií na internetovej stránke [ePobočky](#) a Mobilnej aplikácie VŠZP.
4. Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti týchto Všeobecných podmienok strácajú platnosť a účinnosť Všeobecné podmienky účinné od 1.7.2026.

5. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 14.9.2026.

Ing. Matúš Jurových, PhD.

Predseda predstavenstva

Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s.

Ing. Viktor Očkay, MPH.

Podpredseda predstavenstva

Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s.

JUDr. Denisa Slivková

Člen predstavenstva

Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s.