

Mobilní a webová aplikace

KARTA MÉHO SRDCE

OBEČNÉ PODMÍNKY

platné od 1. 4. 2026





Obsah

1. Preambule.....	3
2. Zásadní ustanovení.....	3
3. Základní pojmy	3
4. Vznik a trvání Registrace	4
5. Změny a zánik Registrace	4
6. Práva a povinnosti Klienta	5
7. Práva a povinnosti ZPŠ	6
8. Podmínky ochrany soukromí - ochrana osobních údajů.....	7
9. Další podmínky.....	8
10. Platby prostřednictvím platební karty	8
11. Přejícná a závěrečná ustanovení	8



1. Preambule

Zaměstnanecká pojišťovna Škoda (ZPŠ) poskytuje svým klientům možnost využívat služby aplikace Karta mého srdce (KMS) zejména v oblasti péče o zdraví a další služby, které jsou součástí aplikace. Za tímto účelem ZPŠ vydává tyto Obecné podmínky, které vymezují okruhy poskytovaných služeb a z toho vyplývající práva a povinnosti, které s těmito službami souvisí.

2. Zásadní ustanovení

1. Registrace k aplikaci Karta mého srdce (KMS) vzniká vyplněním registračního formuláře a aktivací přístupu ze strany uživatele. Přístupovými body do aplikace jsou www.kartamehosrdce.cz, aplikace národního bodu pro identifikaci a autentizaci (Identita občana), Bank iD (Bankovní identita) a elektronické bankovníctví.
2. Zrušení registrace je možné, a to oznámením ZPŠ. 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 ZPŠ.
3. Služby aplikace KMS jsou poskytovány bezplatně. V případě ukončení poskytování některých služeb v KMS, upozorňujeme, že za ukončení nenáleží pojištěnci kompenzace.
4. 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.
5. 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.
6. Při komunikaci s Vámi preferujeme použití neformální a rychlé cesty komunikace (aplikace, e-mail atd.). Nahlaste nám, prosím, 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 v aplikaci Karta mého srdce (KMS), 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 Karta mého srdce (KMS) si můžete aktuální kontaktní údaje snadno ověřit a aktualizovat.

3. Základní pojmy

1. Obecné podmínky – tyto Obecné podmínky aplikace Karta mého srdce (KMS).
2. Podmínky ochrany soukromí – podmínky upravující ochranu osobních údajů a vysvětlení některých funkcí využívaných aplikací mobilní aplikace KMS.
3. Služby – služby, které ZPŠ poskytuje na základě Obecných podmínek.
4. ZPŠ – Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, se sídlem Husova 302/5, Mladá Boleslav, 293 01, IČ 46354182, zapsaná v obchodním rejstříku KOS v Praze, oddíl A, vložka 7541. ZPŠ je provozovatelem aplikace Karta mého srdce (KMS) a dalších služeb.
5. Klient – osoba, která je registrována k aplikaci Karta mého srdce (KMS), případně osoba, která je takovou osobou zastupována na základě smlouvy, či na základě zákona nebo rozhodnutí příslušného orgánu.



6. Budoucí Klient – osoba, která má zájem využívat všechny služby aplikace Karta mého srdce (KMS) a podala žádost o registraci, případně osoba, která je takovou osobou zastupována na základě smlouvy, či na základě zákona nebo rozhodnutí příslušného orgánu.
7. Pojištěnec – osoba, která je v souladu s právními předpisy pojištěncem ZPŠ. Pojištěnec může jako Klient využívat všechny služby aplikace Karta mého srdce (KMS) dle pravidel stanovených Obecnými podmínkami.
8. Aplikace Karta mého srdce – souhrnné označení služeb a nástrojů pro komunikaci mezi Klientem a ZPŠ, mezi které patří zejména elektronický přístup prostřednictvím internetu či mobilních zařízení k informacím o vyúčtovaných zdravotních službách a dalším službám. Pomocí KMS plní ZPŠ 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).
9. Mobilní aplikace KMS (dále také „mobilní aplikace KMS“) – mobilní verze aplikace Karta mého srdce (KMS) pro Android a iOS, dostupná ke stažení v obchodech Google Play a App Store.
10. Registrace – zpřístupnění služeb KMS na základě souhlasu Budoucího klienta s Obecnými podmínkami. Souhlas lze vyjádřit při registraci do KMS.

4. Vznik a trvání Registrace

1. Registrace Klienta do KMS vzniká dnem podpisu Smlouvy o přístupu do KMS, nebo dnem vytvoření požadavku prostřednictvím Bank ID a jeho následného ověření referentem ZPŠ.
2. Registrace do KMS je vždy na dobu neurčitou.
3. Po Registraci přidělí ZPŠ 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 KMS zaniká:
 - a) písemnou dohodou Klienta a ZPŠ, v níž bude uveden okamžik zániku Registrace,
 - b) jednostrannou výpovědí ze strany Klienta; Registrace zaniká dnem uvedeném ve výpovědi, nebo dnem doručení písemné výpovědi ZPŠ (podle toho, který den nastane později),
 - c) jednostrannou výpovědí ze strany ZPŠ po předchozím písemném upozornění, jestliže:
 - i. Klient jiným závažným způsobem poruší Obecné podmínky
2. vypořádáním námitky vznesené klientem, kdy tento trvá na ukončení zpracování osobních údajů ve smluvním rozsahu zpracovávaných osobních údajů.
3. Výpověď Registrace se vztahuje na všechny služby KMS.
4. V případě zániku Registrace Klienta, který je zákonným zástupcem jiného Klienta, má tento jiný Klient nadále nárok na využívání služeb KMS 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.

6. Práva a povinnosti Klienta

1. Klient je oprávněn:
 - a) využívat všech služeb KMS v rozsahu Obecných podmínek,
 - b) písemně vypovědět svou Registraci do KMS,
 - c) obrátit se na ZPŠ a reklamovat kvalitu nebo rozsah Služeb, včetně kvality a rozsahu služeb poskytovaných prostřednictvím třetí osoby,
 - d) sdělovat své podněty a náměty k dalšímu rozvoji KMS,
 - e) využívat další práva vyplývající z Obecných podmínek.
2. Klient je povinen:
 - a) využívat Služby účelně a v souladu s doporučeními ZPŠ;
 - b) bez zbytečného odkladu ZPŠ oznámit změny osobních údajů uvedených při Registraci,
 - c) v případě, že hodlá využít služby KMS prostřednictvím zástupce, nebo jako zástupce, doručit ZPŠ písemné potvrzení prokazující zastoupení (např. plnou moc či příslušné úřední rozhodnutí),
3. Klient svou Registraci potvrzuje, že:
 - a) se seznámil s Obecnými 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 GDPR ZPŠ,
 - c) uvedením své e-mailové adresy a čísla mobilního telefonu při Registraci vyjadřuje svůj souhlas se zasíláním informačních mailů či obchodních sdělení ZPŠ a jejich vybraných smluvních partnerů na tyto kontaktní údaje; tento souhlas může Klient kdykoliv odvolat, aniž by tím byla dotčena možnost využívat služby KMS,
 - d) souhlasí s tím, aby ZPŠ zpracovávala údaje týkající se jeho zdravotního stavu a poskytovaných zdravotních služeb pro účely a v rozsahu uvedeném v Obecných podmínkách.
4. Klient zároveň bere na vědomí, že:
 - a) v případě, že dojde ke zdržení či výpadku při poskytování služeb KMS, nemá nárok na žádné kompenzace; to platí i v případě ukončení poskytování některé ze služeb KMS nebo v případě neuskutečnění těchto služeb ze strany třetí osoby, kterou ZPŠ pro realizaci daných služeb využívá,
 - b) využíváním služeb KMS není dotčeno žádné jeho zákonné právo vyplývající z právní úpravy veřejného zdravotního pojištění,
 - c) dostupnost služeb KMS uvedených v těchto podmínkách může být ze strany ZPŠ 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 ZPŠ žádná kompenzace,
 - f) ZPŠ je ze zákona povinna poskytovat zdravotnické záchranné službě informace nezbytné k poskytnutí zdravotnické záchranné služby, vyžaduje-li to účinná ochrana lidského života a zdraví,



- g) ZPŠ neodpovídá za pravdivost, trvalost a úplnost údajů vložených Klientem do KMS a za případné následky z toho nastalé,
- h) ZPŠ neodpovídá zejména za internetové připojení či telefonní spojení ani za případné následky nastalé v důsledku jejich vad.

7. Práva a povinnosti ZPŠ

1. ZPŠ je oprávněna:

- a) jednostranně a bez souhlasu Klienta měnit Obecné podmínky, a to v závislosti na svých provozních možnostech, na změnách právních předpisů či jiných závažných okolnostech; nové Obecné podmínky se vyhlášují formou uveřejnění na webových stránkách ZPŠ, případně v KMS,
- b) využívat e-mailovou adresu případně mobilní telefon Klienta k zasílání informačních zpráv, včetně zpráv souvisejících s provozem KMS (s výjimkou obchodních sdělení, pro jejichž zasílání jsou určena pravidla na jiném místě těchto Obecných podmínek,
- c) zcela nebo částečně ukončit poskytování služeb KMS, zejména nastanou-li provozní překážky či jiné závažné důvody na straně ZPŠ,
- d) okamžikem, kdy se ZPŠ dozví, že Klient podal přihlášku k jiné zdravotní pojišťovně, nebo dnem ukončení zdravotního pojištění u ZPŠ, jednostranně omezit přístup Klienta k některým nebo ke všem službám KMS,
- e) kontaktovat Klienta za účelem předání informací telefonicky, elektronicky (e-mailem), dopisem či datovou schránkou; ZPŠ není odpovědná za nevyzvednutí poskytnuté informace Klientem,
- f) upravit KMS, především její software, bez předchozího souhlasu Klienta,
- g) definovat technické podmínky pro hardwarová zařízení nebo software, pomocí kterých může Klient přistupovat ke službám KMS; jde především o verze používaných webových prohlížečů nebo operačních systémů mobilních zařízení.

2. ZPŠ je povinna:

- a) akceptovat žádost o Registraci Budoucího klienta, pokud nebyla tomuto Klientovi ze strany ZPŠ v předchozích 12 kalendářních měsících jednostranně vypovězena,
- b) vyzoomět zájemce, který požádal o Registraci do KMS 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 na webových stránkách ZPŠ,
- d) s okamžitou platností akceptovat jednostrannou výpověď Klienta či vznesení námítky, resp. odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů a zlikvidovat jeho osobní údaje, které ZPŠ zpracovávala výhradně podle Obecných podmínek, likvidace osobních údajů Klienta se nevztahuje na údaje, které ZPŠ 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 KMS v případě jeho žádosti z důvodu ztráty nebo odcizení zařízení pro zasílání autentizačních SMS.

8. Podmínky ochrany soukromí – ochrana osobních údajů

1. Ochranu veškerých osobních údajů Klienta zajišťuje ZPŠ 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 bere na vědomí zpracování osobních údajů uvedených v žádosti o Registraci, nebo údajů poskytnutých při užívání KMS, a to výhradně pro účely poskytování služeb KMS a mobilní aplikace KMS, resp. k marketingovým účelům.
3. Klient svým souhlasem s Obecnými podmínkami vyjadřuje svůj souhlas s tím, že identifikační osobní údaje a informace o jeho zdravotním stavu, které sdělí zaměstnancům ZPŠ, 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. ZPŠ pečlivě a po právu zváží vznesenou námitku a dohodne se s klientem na dalším postupu ohledně zpracování jeho osobních údajů.
5. Klient svým souhlasem s Obecnými podmínkami, dále vyjadřuje svůj souhlas s tím, aby telefonní hovor se zástupci ZPŠ mohl být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly Služeb, zvyšování jejich kvality a za účelem evidence průběhu komunikace mezi Klientem a zástupci ZPŠ.
6. ZPŠ 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 KMS a mobilní aplikace KMS dobrovolně zadá Klient.
7. Všechny údaje jsou přístupné pouze Klientovi a osobám, které Klient sám určí.
8. Všechny zadané informace podléhají maximálním bezpečnostním opatřením, stejně jako informace, které zpracovává ZPŠ na základě obecně závazných právních předpisů upravujících veřejné zdravotní pojištění.
9. U mobilní aplikace KMS může klient povolit / zakázat následující:
 - a) Polohové údaje jsou používány ve chvíli, kdy chce klient v mapě zobrazit PZS (Poskytovatele zdravotních služeb) v blízkosti místa, kde se nachází nebo kontaktní místo ZPŠ.
 - b) Fotoaparát / Galerie (Fotky, Mediální obsah) / Soubory slouží jako zdroj obrázků účtenek, dokladů, lékařských zpráv apod., aby mohl klient žádat ZPŠ o proplacení čerpání benefitů, poslat jako přílohu podání z KMS, případně si je v aplikaci ukládat v části Moje dokumenty.
 - c) Telefon (uskutečňování a správa telefonních hovorů) poskytne možnost uskutečnit hovory jak v rámci SOS tlačítka, tak i z části Moji lékaři na nabízená telefonní čísla bez nutnosti odcházet z aplikace.
 - d) Biometrické údaje, jako rozpoznání obličeje, duhovky, otisk prstů usnadní přihlašování do aplikace a potvrzení některých akcí, které to vyžadují, místo nutnosti zadávat heslo.
 - e) Notifikace/Upozornění posílá aplikace, aby poukázala na požadavky čekající k vyřízení, upozornila ho na důležité skutečnosti apod.



- f) Stahování informací z periferií např. prostřednictvím HealthKit u zařízení s iOS, aby nemusel tyto údaje vyplňovat v KMS ručně.
10. Zadané údaje jsou zpracovávány po dobu trvání souhlasu Klienta s Registrací do KMS a se zpracováním osobních údajů pro účely využití služeb KMS a dále po nezbytnou skartační dobu. Dokumentace korespondence, dotazy na fungování KMS 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 ZPŠ 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 ZPŠ.

10. Platby prostřednictvím platební karty

1. Klient může v rámci služeb aplikace Karta mého srdce využít možnost úhrady vybraných plateb, zejména úhrady přehledu OSVČ, prostřednictvím platební karty.
2. Platba je realizována prostřednictvím zabezpečené platební brány provozované společností **Comgate a.s.**, která vystupuje jako zpracovatel nebo zprostředkovatel platební transakce. Platební údaje nejsou ukládány ani zpracovávány ZPŠ.
3. Klient provádí platbu prostřednictvím zabezpečeného rozhraní platební brány a je povinen používat platební kartu oprávněně a v souladu s podmínkami vydavatele své platební karty.
4. ZPŠ neodpovídá za případné výpadky nebo nedostupnost platební brány ani za škody vzniklé v důsledku okolností na straně poskytovatele platebních služeb, banky Klienta nebo vydavatele platební karty.
5. Reklamacce platebních transakcí se řídí pravidly poskytovatele platebních služeb a banky Klienta. V případě dotazů může Klient kontaktovat ZPŠ, která poskytne potřebnou součinnost při řešení reklamacce.

11. Přejícná a závěrečná ustanovení

1. Tyto Obecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2026.
2. Tyto Obecné podmínky jsou k dispozici na webových stránkách ZPŠ.
3. Registrace Klientů do KMS odsouhlasené přede dnem účinnosti těchto Obecných podmínek zůstávají i nadále v platnosti a účast dosavadních Klientů ve službách KMS plynule pokračuje v režimu těchto Obecných podmínek.
4. ZPŠ může provádět jakékoli změny Obecných podmínek. Pravidla účinnosti těchto změn se řídí Obecnými podmínkami.