



1. UVODNA DOLOČILA

Pogoji uporabe portala za stranke Moj Varuh zdravja (v nadaljevanju pogoji) Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, d.v.z. (v nadaljevanju zavarovalnica) določajo pravice in obveznosti uporabnikov portala za stranke Moj Varuh zdravja (v nadaljevanju portal), ki je del spletne strani zavarovalnice, do katerega se dostopa prek <https://www.vzajemna.si/mojvaruhzdravja/>, ter pogoje njegove uporabe. Ti pogoji zavezujejo vse uporabnike portala (v nadaljevanju uporabnik).

Uporabnik je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba od dopolnjenega 18. leta starosti dalje. Za uspešno registracijo mora uporabnik potrditi, da se je seznanil s pogoji uporabe portala ter se z njimi strinja. Vsakokrat veljavni pogoji uporabe portala so uporabniku ves čas na voljo na spletni strani <https://www.vzajemna.si/uporabniski-portal-pogoji>. Registrirajo se lahko osebe, ki so v registru zavarovalnice in jih tekem postopka registracije uspešno identificirali. Za registracijo ni pogoj veljavno zavarovanje pri zavarovalnici.

Zavarovalnica uporabnikom portala omogoča hitrejšo sklepanje zavarovanj prek spleta, brezplačno spremljanje že sklenjenih zavarovanj pri zavarovalnici ter omogoča komunikacijo z zavarovalnico, prijavo zavarovalnega primera, vključitev v lojalnostni program Varuh zdravja in preverjanje ugodnosti iz tega naslova. Uporabnik je lahko na portalu seznanjen tudi z novostmi v ponudbi zavarovalnice in drugimi informacijami ter dogodki, povezanimi z njenim poslovanjem.

Zavarovalnica si pridržuje pravico, da lahko kadarkoli in brez navedbe razloga spremeni pogoje uporabe portala. Uporabniki bodo v primeru sprememb pogojev obveščeni prek sistema obveščanja v portalu ali po elektronski pošti. Če se uporabnik z novimi pogoji ne bo strinjal, je dolžan sam poskrbeti za preklic in izbris svojega uporabniškega računa v portalu.

2. POSTOPEK REGISTRACIJE IN PRIJAVE

Uporabnik v postopku registracije v spletni obrazec, do katerega lahko dostopa prek spletne strani <https://www.vzajemna.si/mojvaruhzdravja/>, vnese naslednje obvezne podatke:

- ime in priimek,
- elektronski naslov (služi kot uporabniško ime),
- geslo (ki si ga ustvari uporabnik sam in mora ustrezati kriteriju varnega gesla, ki ga določi zavarovalnica),
- geslo (potrditev ustvarjenega gesla).

Uporabnik mora v postopku registracije posebej označiti, da je prebral vsebino teh pogojev in se z njo strinja. Če uporabnik ne vnese vseh obveznih podatkov ter ne označi svojega strinjanja s pogoji, se ne more registrirati v portal. Po vnosu vseh obveznih podatkov in potrditvi pogojev, bo zavarovalnica uporabniku na podan elektronski naslov poslala potrditveno sporočilo, s časovno omejeno (48-urno) aktivacijsko povezavo za potrditev elektronskega naslova. Potrditev elektronskega naslova je uspešno opravljena, ko uporabnik klikne na aktivno aktivacijsko povezavo v prejetem sporočilu. Če uporabnik v roku 48 ur ne klikne na povezavo, mora postopek ponoviti od začetka. Za zaključek registracije in za namen identifikacije mora uporabnik vnesti naslednje podatke: datum rojstva, naslov in davčno številko, mobilni telefon (neobvezno), hkrati pa lahko poda tudi privolitev za neposredno trženje (neobvezno), privolitev za elektronsko obveščanje (neobvezno).

Če uporabnika po teh osebnih podatkih sistem ne identificira/upari z registrom zavarovalcev in zavarovancev zavarovalnice, je dodatno potreben vnos ZZS številke. Če uparitev tudi s tem podatkom ni možna, uporabnik kontaktira kontaktni center zavarovalnice.

Po identifikaciji in strinjanju s pogoji uporabe portala se ustvari zahteva za registracijo, ki je uporabniku vidna na pregledu zahtevkov. Uporabnik na izbran in pravilno zapisan kontakt (telefonska številka, elektronski naslov ali naslov) prejme aktivacijsko kodo, ki je aktivna 48 ur. Dokler je koda aktivna, se v meniju ob prijavi uporabniku prikaže povezava do zaključka registracije. Uporabnik prek povezave vnese prejeto kodo. Uporabnik, ki je uspešno zaključil postopek registracije v portal, se nadalje v portal prijavlja zgolj z registriranim elektronskim naslovom (ki služi kot uporabniško ime) in izbranim geslom.

Uporabnik se lahko prijavi v portal tudi prek socialnih omrežij (npr. Facebook/Google), v tem primeru se ga preusmeri na prijavno stran socialnega omrežja. Uporabnik, ki se v portal prijavi z računom (npr. Facebook/Google), se strinja, da ti ponudniki določene podatke: elektronski naslov, ime, priimek, spol in slika (link iz google+/facebook, jezik (local) delijo z zavarovalnico (zavarovalnica te podatke pridobi avtomatsko s strani posameznega socialnega omrežja za prijavo v portal).

Po uspešno opravljeni registraciji v portal lahko uporabnik:

- vnese in ureja svoje osebne podatke v portalu, ki se napolnijo v primeru poslovanja prek portala (sklepanje zavarovanj, vključitev v Varuh zdravja in preverjanje ugodnosti, prijavo zavarovalnega primera, upravljanje soglasij ipd.),
- pregleduje vsa svoja sklenjena zavarovanja pri zavarovalnici,

- pregleduje ponudbo zavarovanj (označena so zavarovanja, ki so že sklenjena),
- pošilja sporočila zavarovalnici.

3. PRAVICE IN OBVEZNOSTI UPORABNIKA

Uporabnik se ob registraciji v portal zaveže uporabljati svoje resnične in točne osebne podatke in v primeru podaje informacije v obliki dokumentov, jamči, da je imetnik ustreznih pravic oz. dovoljenj, na osnovi katerih lahko pravno veljavno razpolaga z njimi. Uporabnik je dolžan varovati svoje uporabniško ime, geslo in aktivacijsko kodo pred nepooblaščenimi tretjimi osebami. Zavarovalnica ne prevzema odgovornosti iz naslova nepooblaščen uporabe uporabniškega imena, gesla in aktivacijske kode. Uporabnik portala se obvezuje, da portala ne bo uporabljal za nezakonite ali tem splošnim pogojem nasprotujoče namene. Portala ni dovoljeno uporabljati na način, s katerim bi lahko poškodoval, onemogočil, preobremenil portal oziroma škodil zavarovalnici. Če uporabnik zlorabi portal oziroma ne upošteva določil teh pogojev, lahko zavarovalnica uporabniku onemogoči dostop do portala oziroma ga blokira ali izbriše iz portala.

Če uporabnik ugotovi nepooblaščen uporabo svojega uporabniškega računa v portalu, gesla ali aktivacijske kode, je dolžan takoj spremeniti geslo in o tem obvestiti zavarovalnico, in sicer na e-naslov info@vzajemna.si. Uporabnik mora v sporočilu navesti svoje identifikacijske podatke ter podatke o nepooblaščen uporabi. Zavarovalnica bo uporabniku po izbrisu uporabniškega računa v portalu omogočila ponovno registracijo z novim uporabniškim imenom in geslom ter morebitno aktivacijsko kodo.

Uporabnik lahko kadarkoli prekliče svojo registracijo oziroma zahteva izbris svojega uporabniškega računa v portalu, in sicer direktno prek portala ali s klicem v kontaktni center zavarovalnice. Zavarovalnica zagotavlja, da bodo ob izbrisu uporabnika oziroma njegovega uporabniškega računa v portalu, izbrisani tudi uporabnikovi osebni podatki v portalu uporabnika, ki so bili posredovani ob registraciji v portal.

4. UPORABA PORTALA IN OMEJITEV ODGOVORNOSTI

Uporabnik uporablja portal na lastno odgovornost. Uporabnik je odgovoren za vse aktivnosti opravljene na svojem portalu. Za vse aktivnosti, sporočila in izjave, ki so podane v okviru tega portala, se šteje, da jih je podal uporabnik in ga zato pravno zavezujejo. Uporabnik se strinja, da ima vsaka njegova izjava, ki jo poda zavarovalnici prek portala uporabnika enako veljavo, kot če bi jo poslal zavarovalnici pisno po pošti.

Zavarovalnica ne odgovarja za škodo, povezano z uporabo ali nezmožnostjo uporabe portala. Zavarovalnica ni odgovorna za morebitne zlorabe, ki so posledica vdora v uporabnikovo informacijsko opremo. Zavarovalnica si pridržuje pravico do prekinitve delovanja portala, ne da bi uporabnike o tem vnaprej obvestila. Zavarovalnica vzdržuje delovanje portala in redno prilagaja njegovo vsebino, o čemer uporabnike vnaprej posebej ne obvešča.

5. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Upravitelj osebni podatkov uporabnikov je Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z., Vošnjakova ulica 2, Ljubljana. Zavarovalnica bo osebne podatke uporabnikov hranila in varovala skladno z veljavno zakonodajo.

Za namene dostopa in uporabe portala bo zavarovalnica v zvezi z uporabniki portala obdelovala naslednje kategorije podatkov, ki jih posreduje uporabnik:

- podatki potrebni za namen registracije (obvezni podatki): ime in priimek, elektronski naslov (služi kot uporabniško ime), geslo (ki si ga ustvari uporabnik sam), datum rojstva, naslov, davčna številka in po potrebi drug kontrolni podatek (ZZS številka). Vsi zahtevani podatki so nujni, da se registracija lahko izvede, pravna podlaga za obdelavo teh podatkov je pogodbeno (tčk. (b) prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov).
- drugi neobvezni podatki, ki jih uporabnik lahko prostovoljno vnese v portal: mobilna številka idr. Pravna podlaga za obdelavo teh podatkov je privolitev uporabnika (tčk. (a) prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov).

Ime in priimek, mobilna številka in elektronski naslov se bodo uporabljali tudi za namene obveščanja po pogodbi o registraciji, podaja ostalih podatkov pa bo omogočala izboljšanje uporabniške izkušnje (npr. avtomatsko napolnjevanje polj ob sklepanju zavarovanj, vključitvi v Varuh zdravja ...). Navedeni osebni podatki (obvezni in neobvezni) se bodo hranili v portalu uporabnika.

- podatki v zvezi s poslovanjem prek portala; podatki o uporabi portala, kot so datum registracije, zgodovina prijav ...; v portalu uporabnika se bodo hranili tudi podatki o sklenjenih zavarovanjih, ki jih bo uporabnik sklenil kot registriran uporabnik v portalu, o vključitvi v Varuh zdravja, komunikaciji z zavarovalnico in o drugih storitvah, ki jih bo uporabnik izvedel prek portala. Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov v te namene so razvidne iz Politike zasebnosti zavarovalnice. Pravna podlaga za obdelavo teh podatkov je pogodbeno (tčk. (b) prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov).

V povezavi z obiskom portala in/ali spletne strani se obdelujejo tudi podatki o spletnih dostopih (IP naslov, informacija o obiskanih straneh in izvedenih akcijah v času trajanja



obiska, informacije o napravi, informacije o brskalniku, informacije o operacijskem sistemu, informacije o času in trajanju obiska), s katerimi zavarovalnica zasleduje naslednje namene: sklepanje zavarovalnih polic, spremljanje delovanja in analitika spletne strani zavarovalnice, razvoj, vzdrževanje in odprava napak infrastrukturne in programske podpore za potrebe uporabe in delovanja spletnih aplikacij in zagotavljanje delovanja portala.

Obdelava osebnih podatkov se bo izvajala tudi na podlagi zakonitih interesov zavarovalnice (tčk. (f) prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov), in sicer za namene:

- izboljševanja, razvoja, nadgradnje storitev, produktov in sistemov (ankete, analize),
- zagotavljanja delovanja informacijskih sistemov in varnosti omrežja ter tehničnega vzdrževanja spletnih strani in storitev,
- prikazovanja ponudbe zavarovanj z uporabo podatka o »zavarovanosti«.

V primeru, da uporabnik poda zavarovalnici priložitev za neposredno trženje, se bodo vsi podatki uporabnika skladno s podano priložitvijo uporabljali tudi za namen neposrednega trženja, kar vključuje pošiljanje ponudb, reklamnega gradiva, revij in vabil na dogodke, anketiranje, obveščanje o nagradnih igrah, katerih organizator je zavarovalnica ali katerih organizator je druga pravna oseba, ki nagradno igro organizira v sodelovanju z zavarovalnico, oblikovanje in pošiljanje vam prilagojenih ponudb na podlagi ocenjevanja in predvidevanja vaših interesov, ekonomskega položaja, potreb (profiliranje) ipd. Neposredno trženje bo zavarovalnica lahko izvajala prek vseh komunikacijskih kanalov: navadna in elektronska pošta, kratkih SMS in MMS sporočil ter telefona (stacionarnega in mobilnega). Dano priložitev za obdelavo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja lahko uporabnik kadarkoli prekliče. To lahko stori s pisno izjavo, naslovljeno na Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z., Vošnjakova ulica 2, 1000 Ljubljana, oziroma na info@vzajemna.si ali na telefonski številki 080-20-60 oziroma prek portala. Zavarovalnica bo z obdelavo, ki temelji na preklicani priložitvi, prenehala najkasneje v 15 dneh po njenem prejemu in o tem uporabnika obvestila v nadaljnjih 5 dneh. Preklic priložitve ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov, ki se je na podlagi priložitve izvajala do preklica.

V primeru, da uporabnik poda zavarovalnici priložitev za elektronsko obveščanje, se bo elektronski naslov uporabnika uporabljal za obveščanje o vseh okoliščinah, o katerih ga je zavarovalnica ob sklenitvi in v času trajanja zavarovalne pogodbe dolžna obvestiti skladno z Zakonom o zavarovalništvu ali zavarovalno pogodbo, vključno s sklepno dokumentacijo, pisnim obvestilom zavarovalnega zastopnika, izvedenim testom potreb in zahtev, informacijami o zavarovalnem produktu, informacijami o spremembah podatkov zavarovalnice, o spremembah zavarovalne pogodbe, o uveljavljanju pravic in ugodnosti iz naslova sklenjenih zavarovalnih pogodb in ostalimi obvestili ter dokumenti iz zavarovanj. Uporabnik je seznanjen, da to soglasje velja do preklica; da je s posredovanjem obvestil na podan elektronski naslov obveznost zavarovalnice v celoti izpolnjena; da to soglasje velja za vsa že sklenjena in v bodoče sklenjena zavarovanja uporabnika pri zavarovalnici; da mora uporabnik zavarovalnici, v 8 dneh pisno sporočiti morebitno spremembo elektronskega naslova; da lahko podano soglasje kadarkoli umakne, to lahko stori s pisno izjavo, naslovljeno na Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z., Vošnjakova ulica 2, 1000 Ljubljana, oziroma na info@vzajemna.si ali na telefonski številki 080 20 60 oziroma prek portala.

Podatki v uporabniškem računu uporabnika se bodo hranili 10 let po prenehanju uporabe oz. po zadnji prijavi. Osebnih podatki, pridobljeni pri poslovanju prek portala se hranijo v skladu z veljavno zakonodajo in Politiko zasebnosti zavarovalnice.

Zavarovalnica na podlagi teh pogojev ne sprejema odločitev, ki bi temeljile zgolj na avtomatizirani obdelavi podatkov in bi vključevale profiliranje ter imele pravne ali njim podobne učinke za uporabnike.

Pravice, ki uporabnikom pripadajo v zvezi z varstvom osebnih podatkov (seznanitev, popravek, izbris, omejitev obdelave, ugovor, prenosljivost), bo uporabnik lahko uresničeval tako, da zahtevo naslovi po pošti na naslov: Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z. Vošnjakova ulica 2, 1000 Ljubljana (Za Reklamacije) ali na elektronski naslov: reklamacije@vzajemna.si. Če menite, da se vaši osebni podatki obdelujejo v nasprotju s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, lahko vložite pritožbo/prijava pri Informacijskemu pooblaščenca, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, telefon: 01/230-97-30, gp.ip@ip-rs.si. Politika zasebnosti zavarovalnice, kjer so dostopne vse ostale informacije o obdelavi osebnih podatkov in uresničevanju pravic v zvezi z varstvom osebnih podatkov, je dostopna na <https://vzajemna.si/politika-zasebnosti>.

6. PIŠKOTKI

Zavarovalnica kot upravljavec portala in spletne strani uporablja piškotke za zagotavljanje sodobne uporabniške izkušnje, promocijo in statistiko obiska. Seznam piškotkov, ki jih uporablja portal in spletna stran, ter več informacij glede piškotkov, lahko preberete na <https://www.vzajemna.si/pravno/piškotki>.

7. ZAŠČITA VSEBINE

Celotna vsebina (vključno z video-vsebinami) na spletni strani je last zavarovalnice, zato je brez predhodnega soglasja zavarovalnice, prepovedana kakršnakoli javna uporaba, izvajanje, prenašanje, predvajanje, prikazovanje, radiodifuzno oddajanje, radiodifuzna transmisija, sekundarno radiodifuzno izvajanje, dajanje na voljo javnosti, predelava, avdiovizualna priredba, distribuiranje, dajanje v najem ali kakršenkoli drug način javne uporabe vsebin na spletni strani.

8. KONČNE DOLOČBE

Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletni strani zavarovalnice in pričnejo veljati s 30. 9. 2023.