

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

### ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH przez LUX MED zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A.

#### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług (zwane dalej OWŚU) stanowią załącznik do Umowy o świadczeniu usług medycznych przez LUX MED. Przedmiotem tej Umowy jest zapewnienie przez Fortum, na rzecz osób zwanych dalej „Osobami Uprawnionymi” w zakresie wyżej wymienionych pakietów opieki medycznej, przy czym „Osoby Uprawnione” to konsumenci, którzy zawrą bezpośrednie umowy z Fortum.
- W przypadku zawarcia Umowy na rzecz osoby trzeciej niebędącej Osobą Uprawnioną obowiązek uiszczenia Opłaty spoczywa na Osobie Uprawnionej.
- W sprawach nieuregulowanych w OWŚU mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

#### § 2 DEFINICJE POJĘĆ

- Określenia użyte w niniejszych OWŚU oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy oraz dokumentach związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy oznaczają:
  - Choroba** – nieprawidłowy, według ogólnie uznanej wiedzy medycznej, stan fizyczny lub psychiczny organizmu;
  - Ciąża o przebiegu fizjologicznym** – ciąża o przebiegu prawidłowym, niewymagająca podczas swojego przebiegu opieki perinatalną w ośrodku referencyjnym, hospitalizacji będącej w bezpośrednim związku z ciążą, w szczególności na oddziale patologii ciąży z przyczyn leżących po stronie zarówno matki, jak i płodu;
  - Ciąża wysokiego ryzyka** – ciąża charakteryzująca się zagrożeniem dla zdrowia lub życia matki lub płodu, związanym z występowaniem czynników ryzyka statystycznie zwiększających częstość powikłań ciąży i porodu, które mogą mieć związek ze schorzeniami występującymi przed ciążą, schorzeniami występującymi w trakcie ciąży, nałogami, przeszłością położniczą i ginekologiczną, schorzeniami występującymi w rodzinie;
  - Członek Rodziny** – Współmałżonek/Partner życiowy wskazany przez Osobę uprawnioną lub Dziecko;
  - Data uzyskania uprawnień** – data, od której rozpoczyna się świadczenie usług medycznych w ramach Umowy, wskazana w przesłanym przez Fortum SMS;
  - Faktura** – faktura w rozumieniu art. 106e Ustawy o podatku od towarów i usług. Dokument, na podstawie którego Klient będzie uiszczał opłaty;
  - Dziecko** – dziecko własne Osoby Uprawnionej (Pacjenta), jego Współmałżonka albo jego Partnera życiowego, a także dziecko przez nich przysposobione, które w dniu przystąpienia do Umowy nie ukończyło 18 roku życia, a w przypadku uczęszczania przez Dziecko do szkoły (w rozumieniu art. 2 pkt. 2) ustawy z dnia 7 września 1991 roku o systemie oświaty (Dz.U.2004.256.2572 ze zm.) oraz do szkoły wyższej (w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U.2005.164.1365 ze zm.)) – nie ukończyło 23 roku życia, objęte opieką w Pakiecie Partnerskim lub Rodzinnym jako Członek Rodziny;
  - E-Karta Pacjenta (E-Karta)** – imienna karta identyfikacyjna udostępniona przez LUX MED Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) w formie elektronicznej za pośrednictwem Portalu Pacjenta na stronie [www.luxmed.pl](http://www.luxmed.pl); na mobilnym Portalu Pacjenta pod adresem: <https://m.grupaluxmed.pl/PatientPortalMobile>; a także na aplikacjach mobilnych LUX MED. E-Karta może być wydrukowana lub wyświetlana na urządzeniu mobilnym Osoby Uprawnionej (Pacjenta) zapewniającym prawidłowy odczyt E-Karty wraz z innymi dokumentami wskazanymi w OWŚU. Potwierdza ona prawo Osoby Uprawnionej (Pacjenta) do korzystania ze Świadczeń zdrowotnych;
  - FORTUM** – Fortum Marketing and Sales Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku (80-868) przy ul. Marynarki Polskiej 197, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000378299, NIP 7811861619, REGON 301677244, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości: 69 748 036 zł – podmiot zapewniający dostęp do abonamentowej opieki medycznej w oparciu o placówkę LUX MED;
  - Klient** – osoba fizyczna zawierająca Umowę o zapewnieniu świadczenia usług medycznych przez LUX MED i zobowiązana do uiszczenia Opłat zgodnie z terminami i na warunkach określonych w tej Umowie;
  - Lekarz** – osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa w tym w szczególności ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tj. z dnia 27 września 2011 r. (Dz.U. Nr 277, poz. 1634 z późn.zm.);
  - LUX MED** – LUX MED Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676) przy ul. Postępu 21C, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000265353, NIP 5272523080, REGON 140723603, o kapitale zakładowym w wysokości: 546.728.500,00 zł – podmiot udzielający Osobom Uprawnionym (Pacjentom) na mocy Umowy z Fortum Świadczeń zdrowotnych na warunkach określonych w niniejszych OWŚU;
  - Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie będące następstwem ekspozycji na fizyczne czynniki zewnętrzne, niezależne od woli ani stanu zdrowia Osoby Uprawnionej (Pacjenta). Za Nieszczęśliwy wypadek nie uważa się Chorób występujących w sposób nagły;
  - Opłata** – kwota należna Fortum z tytułu realizacji Umowy;
  - Opieka Medyczna LUX MED** – prawo do korzystania ze Świadczeń zdrowotnych przez Osoby Uprawnione (Pacjentów) świadczonych przez LUX MED w zakresie ustalonym w pakiecie medycznym wybranym przez Klienta w Umowie o zapewnieniu świadczenia usług medycznych przez LUX MED;
  - Osoba Uprawniona (Pacjent)** – 1) osoba w wieku 18-63 lata (w przypadku Pakietu Senior 65-73 lata), a w przypadku Dziecka/Dzieci do 23 lat wskazana przez klienta w Umowie o świadczeniu usług medycznych przez LUX MED zawarta z Fortum, na rzecz której mają być udzielane Świadczenia zdrowotne
  - 2) osoba w wieku 18-75 (w przypadku Pakietu Senior 65-75 lat), a w przypadku Dziecka/Dzieci do 26 lat na rzecz, której są udzielane Świadczenia zdrowotne po zawarciu Umowy.
  - Pakiet Indywidualny** – pakiet, w ramach którego opieką medyczną objęta jest wyłącznie Osoba Uprawniona (Pacjent) w wieku od 18 do 65 lat;
  - Pakiet Partnerski** – pakiet, w ramach którego, na zasadach określonych w Umowie, opieką medyczną objęty jest Klient w wieku 18-65 lat oraz jeden Członek rodziny – Współmałżonek/Partner Życiowy w wieku 18-65 lat lub Dziecko do ukończenia 26 roku życia. Wszystkie Osoby Uprawnione (Pacjenci) w ramach jednego Pakietu Partnerskiego są objęte tym samym Zakresem świadczeń;
  - Pakiet Rodziny** – pakiet, w ramach którego, na zasadach określonych w Umowie, opieką medyczną objęta jest Osoba Uprawniona (Pacjent) w wieku 18-65 lat oraz Członkowie rodziny: Współmałżonek/Partner Życiowy w wieku 18-65 lat oraz Dzieci do 26 lat. Wszystkie Osoby Uprawnione (Pacjenci) w ramach jednego Pakietu Partnerskiego/Rodzinnego są objęte tym samym Zakresem świadczeń;
  - Pakiet Senior** – pakiet, w ramach którego, na zasadach określonych w Umowie opieką medyczną objęta jest wyłącznie Osoba Uprawniona (Pacjent) w wieku od 65 do 75 lat, a w przypadku Pakietu Senior Partnerskiego opieką jest objęta Osoba Uprawniona (Pacjent) oraz Współmałżonek/Partner w wieku 65-75 lat;
  - Pakiet Senior Rozszerzony** – pakiet, w ramach którego, na zasadach określonych w Umowie opieką medyczną objęta jest wyłącznie Osoba Uprawniona (Pacjent) w wieku od 60 do 80 lat;
  - Partner życiowy** – osoba prowadząca z Osobą Uprawnioną (Pacjentem) wspólne gospodarstwo domowe, niepozostająca z Osobą Uprawnioną (Pacjentem) w związku małżeńskim, niezłączona pokrewieństwem, ani stosunkiem prawnym takim, jak przysposobienie lub powinowactwo;
  - Placówka medyczna** – jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu wykonującego działalność leczniczą, uprawniona do udzielania Świadczeń zdrowotnych, ambulatoryjnych lub szpitalnych, działająca na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej;
  - Placówki własne** – ogólnodostępne ambulatoryjne placówki medyczne LUX MED działające pod marką LUX MED i Medycyna Rodzinna wskazane na stronie [www.luxmed.pl](http://www.luxmed.pl). Aktualna lista placówek znajduje się na stronie [www.luxmed.pl/dla-pacjentow/centra-medyczne-grupy-lux-med/placowki-grupy-lux-med.html](http://www.luxmed.pl/dla-pacjentow/centra-medyczne-grupy-lux-med/placowki-grupy-lux-med.html). Jej modyfikacja nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu;
  - Placówki współpracujące** – podmioty wykonujące działalność leczniczą współpracujące z LUX MED. Dostęp do Placówek współpracujących, w ramach poszczególnych Zakresów Świadczeń, każdorazowo jest określany w Umowie. Aktualna lista placówek jest dostępna pod adresem <http://www.luxmed.pl/placowki700/>. Jej modyfikacja nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu;
  - Portal Pacjenta** – aplikacja udostępniona przez LUX MED Osobom Uprawnionym (Pacjentom), dostępna pod adresem internetowym [www.luxmed.pl](http://www.luxmed.pl), w ramach której Osoba Uprawniona (Pacjent) ma możliwość m.in. umawiania i odwotywniania wizyt, podglądu wizyt zarezerwowanych i odbytych, podglądu wystawionych skierowań, dostępu do E-Karty oraz innych funkcjonalności udostępnionych przez LUX MED;
  - Standardy dostępności** – czas, w jakim LUX MED zobowiązuje się do zapewnienia wizyty/badania. Brak spełnienia standardu umożliwia dokonanie refundacji na warunkach określonych w Regulaminie Refundacji;

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

### ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH przez LUX MED zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A.

- **Sporty wysokiego ryzyka** – wszelkie sporty lotnicze, motolotniarstwo, paralotniarstwo, szybownictwo oraz pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych, baloniarstwo, wszelkie odmiany skoków spadochronowych, skoki na linie, kolarstwo górskie, sporty motorowe i motorowodne, jazda na skuterach wodnych, kitesurfing, alpinizm, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, taternictwo jaskiniowe, skoki narciarskie, snowboard oraz narciarstwo z wyjątkiem uprawianych rekreacyjnie na wyznaczonych trasach, bobsleje, rafting i inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu, sporty walki, myślistwo oraz jazda konna;
  - **Świadczenie zdrowotne** – konsultacja lekarza lub konsultacje w zakresie psychologii, dietetyki, logopedii, fizjoterapii realizowane przez LUX MED, wizyta domowa lub zlecenie przez lekarza LUX MED badanie lub zabieg: pielęgniarstwa, diagnostyczny lub leczniczy, uzasadnione Chorobą lub niezbędną z medycznego punktu widzenia potrzebą jej zapobiegania bądź Nieszczęśliwym wypadkiem oraz Świadczenia zdrowotne związane z prowadzeniem ciąży o przebiegu fizjologicznym, określone i realizowane przez LUX MED zgodnie z zakresem świadczeń wybranym przez Klienta w umowie;
  - **Umowa** – umowa o zapewnieniu świadczenia usług medycznych przez LUX MED, zgodnie z zakresem świadczeń;
  - **Wyczynowe uprawianie sportu** – za wyczynowe uprawianie sportu uważa się: uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach i zawodach sportowych, jak również uprawianie dyscyplin sportowych w celach zarobkowych oraz uczestniczenie w wyprawach lub ekspedycjach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
  - **Zakres świadczeń** – zakres świadczeń zdrowotnych stanowiących załącznik do Umowy, przysługujących danej Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) wraz z warunkami ich wykonania zawartymi w OWŚU;
2. W zależności od kontekstu, terminy wyrażone w liczbie pojedynczej mogą mieć znaczenie liczby mnogiej lub odwrotnie.

#### § 3 ORGANIZACJA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH LUX MED OSOBOM UPRAWNIONYM (PACJENTOM)

- Świadczenia zdrowotne oferowane w ramach Umowy dostępne są wyłącznie w Placówkach własnych LUX MED oraz w Placówkach współpracujących LUX MED w godzinach ich funkcjonowania.
- Warunkiem udzielenia Świadczenia zdrowotnego w ramach Umowy jest uprzednie uzgodnienie terminu jego wykonania w placówkach LUX MED w sposób wskazany w ust. 3 i 4 poniżej.
- Termin wykonania Świadczenia zdrowotnego w Placówkach własnych LUX MED można zarezerwować osobiście w Placówce własnej LUX MED lub za pośrednictwem:
  - komunikatora e-center**, który jest dostępny na stronie [www.luxmed.pl](http://www.luxmed.pl);
  - aplikacji Portal Pacjenta**, która jest dostępna na stronie [www.luxmed.pl](http://www.luxmed.pl) – po założeniu specjalnego konta i dopełnieniu pozostałych formalności rejestracyjnych;
  - infolinii**, pod numerem: 22 33 22 888;Termin wykonania Świadczenia zdrowotnego w Placówkach współpracujących LUX MED można zarezerwować osobiście w Placówce współpracującej LUX MED lub dzwoniąc bezpośrednio do Placówki współpracującej LUX MED lub w inny sposób wskazany przez LUX MED.
- inny sposób wskazany przez LUX MED**
- Badania diagnostyczne i laboratoryjne wykonywane są w ramach Umowy wyłącznie na podstawie wskazań medycznych wynikających z procesu diagnostycznego i leczenia prowadzonego przez Lekarza LUX MED oraz wystawionego przez Lekarza LUX MED skierowania. Dotyczy to również pozostałych Świadczeń zdrowotnych wymagających skierowania.
- Korzystanie ze Świadczeń zdrowotnych odbywa się po okazaniu przez Osobę Uprawnioną (Pacjenta) dokumentu potwierdzającego jej tożsamość oraz po zarejestrowaniu Osoby Uprawnionej (Pacjenta) w systemie informatycznym placówki medycznej LUX MED.
- Osoba Uprawniona (Pacjent) powinna stawić się na wizytę z co najmniej 10-minutowym wyprzedzeniem przed wyznaczoną godziną wykonania Świadczenia zdrowotnego.
- W przypadku, gdy Osoba Uprawniona (Pacjent) nie będzie mogła stawić się na umówioną wizytę z przyczyn losowych, powinna niezwłocznie odwołać zaplanowaną wizytę w sposób opisany w ust. 3 powyżej.
- W przypadku gdy Osoba Uprawniona nie skorzysta z wcześniej umówionego Świadczenia zdrowotnego oraz nie odwoła tego Świadczenia zdrowotnego na co najmniej 6 godzin przed jego ustaloną godziną i będzie to trzeci taki przypadek w okresie ostatnich 30 dni ww. Osoba Uprawniona utraci na okres 30 dni biegnących od godziny umówionego Świadczenia zdrowotnego możliwość umawiania Świadczenia zdrowotnego tego samego rodzaju jak ww. nieodwołane. Powyższe nie ma wpływu na możliwość umawiania jakichkolwiek Świadczeń zdrowotnych opłacanych bezpośrednio przez Osobę uprawnioną zgodnie z aktualnym cennikiem Placówki własnej lub Placówki współpracującej.
- Jeżeli Osoba Uprawniona (Pacjent) nie ukończyła 18 roku życia, na udzielenie Świadczeń zdrowotnych wymagana jest zgoda jego przedstawiciela ustawowego, a gdy Osoba Uprawniona (Pacjent) nie ma przedstawiciela ustawowego lub porozumienie się z nim jest niemożliwe – zezwolenie sądu opiekuńczego.
- Rodzice są przedstawicielami ustawowymi dziecka pozostającego pod ich władzą rodzicielską. W przypadku Osoby Uprawnionej (Pacjenta), która nie ukończyła 18 roku życia, rodzice są zobowiązani towarzyszyć takiej Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) w trakcie wykonywania Świadczeń zdrowotnych.
- Jeżeli zachodzi potrzeba przeprowadzenia konsultacji lekarskiej lub badania diagnostycznego bez ingerencji w integralność fizyczną Osoby Uprawnionej (Pacjenta), która nie ukończyła 18 roku życia, zgodę na przeprowadzenie takiego Świadczenia zdrowotnego może wyrazić także opiekun faktyczny tej Osoby Uprawnionej (Pacjenta). Uprzednio opiekun faktyczny jest zobowiązany do przedstawienia pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego Osoby Uprawnionej (Pacjenta), która nie ukończyła 18 roku życia, na wykonanie takiego Świadczenia zdrowotnego oraz zgody tego przedstawiciela ustawowego na przekazanie opiekunowi faktycznemu informacji o stanie zdrowia Osoby Uprawnionej (Pacjenta), która nie ukończyła 18 roku życia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.
- Zarówno przedstawiciel ustawowy Osoby Uprawnionej (Pacjenta), która nie ukończyła 18 roku życia, jak i opiekun faktyczny takiej Osoby Uprawnionej (Pacjenta), obecni podczas udzielania jej Świadczeń zdrowotnych, są zobowiązani do przedstawienia LUX MED dokumentu tożsamości potwierdzającego ich tożsamość.
- W przypadku, kiedy LUX MED w sposób określony w przepisach obowiązującego prawa nie uzyska potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych Osoby Uprawnionej (Pacjenta) ubiegającej się o udzielenie takiego świadczenia przez LUX MED (w szczególności wyrażającej wolę nabycia leku, środka spożywczo specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobu medycznego, dla którego wydana została decyzja administracyjna o objęciu refundacją), a Osoba Uprawniona (Pacjent) wie, że ma do nich prawo, wówczas Osoba Uprawniona (Pacjent) okaże LUX MED dowód osobisty, paszport, prawo jazdy albo w przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia legitymację szkolną oraz przedstawi LUX MED dokument potwierdzający powyższe uprawnienia Osoby Uprawnionej (Pacjenta) lub złoży pisemne oświadczenie o przysługującym Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) prawie do Świadczeń zdrowotnych.
- LUX MED uprawniony jest do powierzenia wykonywania Świadczeń zdrowotnych objętych Umową, w szczególności badań diagnostycznych i specjalistycznych konsultacji lekarskich, innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą uprawnionym do wykonywania tych świadczeń na podstawie odrębnych przepisów. Wynagrodzenie należne na rzecz tych podmiotów z tytułu wykonania ww. zleceń uiszcza LUX MED. LUX MED dołoży należytej staranności przy wyborze wspomnianych podmiotów.

#### § 4. E-KARTA PACJENTA

- Po wprowadzeniu danych Osoby Uprawnionej (Pacjenta) do systemu informatycznego LUX MED wygeneruje i udostępni Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) pobranie E-Karty Pacjenta.
- Udostępnienie E-Karty odbywać się będzie za pośrednictwem Portalu Pacjenta dostępnego na stronie internetowej LUX MED, Mobilnym Portalu Pacjenta oraz mobilnych aplikacjach udostępnionych przez LUX MED.
- Uzyskanie dostępu do E-Karty przez Osobę Uprawnioną (Pacjenta) zależne jest od założenia przez nią konta oraz dopełnienia formalności rejestracyjnych pozwalających na uzyskanie dostępu do Portalu Pacjenta w zakresie minimum pierwszego poziomu, a w przypadku aplikacji mobilnych drugiego poziomu dostępu, jak również pobranie i zainstalowanie stosownej aplikacji.
- E-Karta Pacjenta powinna być okazana wraz z:
  - dowodem osobistym lub prawem jazdy wydanym przez polski organ administracji publicznej – w przypadku obywateli polskich;
  - paszportem lub kartą pobytu – w przypadku osób nieposiadających obywatelstwa polskiego, które potwierdzają tożsamość Osoby Uprawnionej (Pacjenta) i na tej podstawie LUX MED ustala prawo do otrzymywania Świadczeń zdrowotnych udzielanych przez LUX MED opisanych w Zakresie Świadczeń, z zastrzeżeniem ust. 6 niniejszego paragrafu. W przypadku odmowy okazania ww. dokumentu tożsamości LUX MED może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego.

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

### ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH przez LUX MED zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A.

5. E-Karta Pacjenta jest imienną kartą w formie elektronicznej udostępnianą dla każdej Osoby Uprawnionej (Pacjenta) i posługiwać się nią może wyłącznie wskazana przez LUX MED Osoba Uprawniona (Pacjent), dla której E-Karta Pacjenta została wydana.
6. E-Karta Pacjenta jest udostępniana Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) na czas posiadania uprawnień w ramach posiadanego Zakresu Świadczeń. Po rozwiązaniu Umowy, wygaśnięciu Umowy lub wykreśleniu Osoby Uprawnionej (Pacjenta) z Listy, E-Karta traci swoją ważność z upływem ostatniego dnia ważności uprawnień w ramach Umowy.

#### § 5. DOKUMENTACJA MEDYCZNA

1. W związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych przez LUX MED, LUX MED prowadzi dokumentację medyczną Osoby Uprawnionej (Pacjenta).
2. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Osobom Uprawnionym (Pacjentom), przedstawicielom ustawowym Osób Uprawnionych (Pacjentów) i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
3. Sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej i ich wydanie następuje za pokwitowaniem wnioskodawcy, a w przypadkach określonych w przepisach prawa również na koszt wnioskodawcy.
4. Dokumentacja związana z wykonaniem Umowy sporządzana jest w języku polskim, poza przypadkami, gdy przepis prawa przewiduje możliwość sporządzenia dokumentacji medycznej w języku łacińskim.
5. **Fortum nie ma dostępu do dokumentacji medycznej Osoby Uprawnionej (Pacjenta).**

#### § 6. WYŁĄCZENIA

1. O ile Umowa, w tym załączniki nie stanowią inaczej, Opieka Medyczna LUX MED zapewniona na podstawie Umowy nie obejmuje:
  - a. diagnozowania i leczenia zaburzeń płodności, w tym ciąży będącej wynikiem ww. postępowania o ile jest to ciąża wysokiego ryzyka;
  - b. diagnozowania i leczenia związanego ze zmianą płci;
  - c. przeprowadzania zabiegów aborcji oraz leczenia ich następstw;
  - d. prowadzenia ciąży wysokiego ryzyka;
  - e. diagnozowania i leczenia protetycznego, ortodontycznego, periodontologicznego, implantologicznego;
  - f. diagnozowania i leczenia oraz zabiegów lub operacji z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej oraz kosmetologii, a także leczenia niepożądanych następstw wymienionych w zdaniu poprzednim procedur;
  - g. diagnozowania i leczenia niezleconego lub niewykonanego w Placówkach własnych i współpracujących przez LUX MED;
  - h. wystawiania orzeczeń, zaświadczeń, oświadczeń, wniosków niezwiązanych z koniecznością kontynuacji procesu diagnostycznego i terapeutycznego prowadzonego w Placówce własnej LUX MED lub Placówce współpracującej (wyłączenie nie dotyczy świadczeń medycyny pracy - o ile jest objęte zakresem Świadczeń zdrowotnych, druków ZUS ZLA);
  - i. leczenia sanatoryjnego i uzdrowiskowego oraz pobytów rehabilitacyjnych, w domu opieki lub innej placówce opiekuńczo-leczniczej lub leczniczo-pielęgniacyjnej, w której Osoba Uprawniona (Pacjent) przebywa z przyczyn medycznych, rodzinnych lub społecznych;
  - j. leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS), wirusami wirusowego zapalenia wątroby (z wyłączeniem WZW typu A) oraz schorzeń będących następstwem w/w zakażeń;
  - k. będących wynikiem uczestnictwa Osoby Uprawnionej (Pacjenta) w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu wojskowego lub prywatnego nielicjonowanych linii lotniczych;
  - l. badań diagnostycznych niezbędnych do planowego leczenia szpitalnego, realizowanego w ramach świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
2. O ile Umowa, w tym załączniki nie stanowią inaczej, Opieka Medyczna LUX MED zapewniona na podstawie Umowy nie obejmuje Świadczeń zdrowotnych, których konieczność udzielenia Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) wynika bezpośrednio lub pośrednio z:
  - a. działań wojennych, działań zbrojnych, stanu wojennego, wojny domowej, rewolucji, stanu wyjątkowego, cywilnego zamachu stanu, aktów terroryzmu, służby wojskowej, udziału w misjach wojskowych lub stabilizacyjnych, czynnego uczestnictwa Osoby Uprawnionej (Pacjenta) w zamieszkach, rozruchach lub strajkach;
  - b. stosowania naukowo nieuznanych metod leczenia oraz medycyny niekonwencjonalnej, ludowej i orientalnej, stosowania leków niedopuszczonych do użytku w Polsce oraz ich następstw, jak również udziału Osoby Uprawnionej (Pacjenta) w eksperymentach medycznych, badaniach klinicznych lub podobnych badaniach związanych ze zdrowiem, oraz ich następstw;
  - c. transplantacji organów lub tkanek, komórek, hodowli komórkowych (pochodzenia naturalnego lub sztucznego), w tym także z wykorzystaniem autoprzeszczepu, wszczepianie implantów i urządzeń;
  - d. wyczynowego uprawiania sportów lub uprawnia Sportów wysokiego ryzyka;
  - e. epidemii, stanów klęski żywiołowej lub katastrof naturalnych ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej;
  - f. działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego oraz czynników biologicznych i chemicznych w zakresie szkodliwym dla człowieka;
  - g. prowadzenia pojazdu przez Osobę Uprawnioną (Pacjenta) bez uprawnień lub prowadzenia pojazdu bez aktualnego badania technicznego, zgodnych z obowiązującymi przepisami lub prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków albo innych środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu narkomanii (tekst jednolity z dnia 10 stycznia 2012 r. Dz.U. z 2012 r. poz. 124 z późn. zm.);
  - h. usiłowania popełnienia przez Osobę Uprawnioną (Pacjenta) samobójstwa, samookaleczenia, świadomego spowodowania rozstroju zdrowia, popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa lub wykroczenia;
  - i. działania umyślnego, samodzielnego diagnozowania, leczenia, modyfikacji zaleconego leczenia;
  - j. pozostawania pod wpływem, nadużycia lub zatrucia dobowolnie spożywanymi: alkoholem, narkotykami, innymi substancjami odurzającymi lub psychotropowymi, tytoniem, lekami stosowanymi niezgodnie z zaleceniem Lekarza;
  - k. detoksykacji, zabiegów odwykowych oraz leczenia odwykowego;
  - l. uzyskania Świadczeń zdrowotnych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia LUX MED w błąd.

#### § 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LUX MED.

1. LUX MED co do zasady ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Osoby Uprawnione (Pacjentów), o ile szkody te pozostają w związku z bezpośrednim wykonywaniem Umowy. Jednakże LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Osoby Uprawnione (Pacjentów) szkody w bezpośrednim związku z wykonywaniem Umowy, jeżeli do nich dojdzie:
  - a. na skutek działania siły wyższej lub
  - b. na skutek niezastosowania się Osoby Uprawnionej (Pacjenta) do zaleceń personelu medycznego LUX MED lub
  - c. w razie nieotrzymania od Osoby Uprawnionej (Pacjenta) lub przedstawiciela ustawowego Osoby Uprawnionej (Pacjenta) informacji potrzebnych do wykonania Świadczenia zdrowotnego, zatajenia takich informacji, a także w przypadku, gdy podane przez Osobę Uprawnioną (Pacjenta), przedstawiciela Osoby Uprawnionej (Pacjenta) lub opiekuna faktycznego informacje okażą się nieprawdziwe;
  - d. w przypadkach, gdy nie można przypisać winy LUX MED, a w sytuacji określonej w art. 430 Kodeksu cywilnego, nie można przypisać winy osobie, której LUX MED powierzył wykonanie czynności.
1. LUX MED posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Świadczeń zdrowotnych.

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

### ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH przez LUX MED zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A.

#### § 8 ROZWIĄZANIE UMOWY

- Odpowiedzialność z tytułu Umowy wygasa:
  - w odniesieniu do konkretnej Osoby Uprawnionej (Pacjenta);
  - z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy Osoba Uprawniona (Pacjent) przekroczyła limit wieku dla określonego pakietu uprawniającego do objęcia Opieką Medyczną LUX MED. Klient zostanie wtedy poinformowany o możliwości zmiany pakietu dla Osoby Uprawnionej (Pacjenta) lub rezygnacji z niniejszej Umowy;
  - o w przypadku śmierci Osoby Uprawnionej (Pacjenta), w następnym dniu roboczym, po otrzymaniu informacji o śmierci Osoby Uprawnionej (Pacjenta) przez Fortum.

#### §9 ZMIANY UMOWY

- Na wniosek Klienta Fortum może zmienić pakiet Opieki Medycznej LUX MED. Zmiana pakietu może nastąpić po 12 miesiącach od Daty uzyskania uprawnień lub ostatniej zmiany wersji Zakresu Świadczeń.
- Współmałżonka/Partnera życiowego objętego Partnerskim lub Rodzinnym można zmienić, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
- Zmiana, o której mowa w ust. 1 i 2 wchodzi w życie z kolejnym pełnym miesiącem, jeżeli zgłoszenie zmiany nastąpiło do 25 dnia miesiąca bieżącego.

#### § 10. POSTĘPOWANIE W SPRAWACH SKARG I ZAŻALEŃ

- Reklamacje Osób Uprawnionych (Pacjentów) w zakresie realizacji usług medycznych należy kierować bezpośrednio do LUX MED. Reklamacje można zgłosić w dowolnej formie, w tym na formularzu reklamacyjnym, który można znaleźć na stronach www oraz w każdej placówce LUX MED. Zgłosić reklamację można kierując ją na adres:
  - obsługa.klienta@luxmed.pl**
  - telefonicznie** – operatorowi Infolinii
  - pisemnie na adres:** Dział Zarządzania Reklamacjami - Departament Obsługi Klienta, LUX MED Sp. z o.o. ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa
  - na formularzu ankiety ocen po wizycie.
- Każda reklamacja powinna zawierać adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź. Rekomendujemy umieszczenie adnotacji „Klient Fortum”, opis przedmiotu reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającego skargę, dane osoby składającej reklamację, jeśli nie jest nią osoba, której reklamacja dotyczy.
- Odpowiedź na reklamację nie dotyczącą spraw medycznych udzielana jest w terminie do 5 dni roboczych od dnia przyjęcia reklamacji, odpowiedź na reklamację dotyczącą spraw medycznych – w terminie do 14 dni od przyjęcia reklamacji. W przypadkach, gdy wyjaśnienie reklamacji lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w takim terminie - udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o wdrożeniu wyjaśnień, dotychczasowych ustaleniach, jeśli takie są, oraz o przewidywanym trybie rozpatrzenia.
- Proces reklamacyjny nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczania Opłat.

#### § 11. OBOWIĄZKI OSÓB UPRAWNIONYCH (PACJENTÓW)

- Osoba Uprawniona (Pacjent) jest zobowiązana do:
  - ściśrego przestrzegania zaleceń lekarskich wydawanych przez Lekarzy;
  - przestrzegania zasad organizacji pracy w Placówkach medycznych w części dotyczącej pacjentów;
  - przestrzegania terminów wykonania Świadczeń zdrowotnych uzgodnionych z LUX MED;
  - przybycia w uzgodnionym terminie do Placówki medycznej lub poinformowania LUX MED o rezygnacji ze Świadczenia zdrowotnego w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących niezwłocznie, nie później niż 6 godzin przed ustalonym terminem jego wykonania;
  - powstrzymania się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie świadczenia przez LUX MED.

#### § 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Wszelkie Świadczenia zdrowotne udzielane przez LUX MED podlegają przepisom prawa polskiego.
- Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do LUX MED powinny być składane drogą elektroniczną na adres kontakt@luxmed.pl na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
- W razie pytań dotyczących zakresu świadczeń, zawartej umowy, terminu uruchomienia lub płatności prosimy o kontakt na adres e-mail: infopolska@fortum.com lub pod nr +48 122 100 000
- W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.