

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH PRZEZ PZU ZDROWIE ZAWARTEJ Z FORTUM MARKETING AND SALES POLSKA S.A.

Zakresy opieki: Pakiet PZU Mini Standard, Pakiet PZU Standard, Pakiet PZU Komfort, Pakiet PZU Komfort Plus

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług (zwanych dalej OWŚU) Fortum Marketing and Sales Polska Spółka Akcyjna, ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk, Kapitał Zakładowy i wpłacony: 69 748 036 zł, NIP 7811861610, REGON 301677244, KRS 0000378299, Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS zwany dalej ZLECENIOBIORCĄ lub Fortum zawiera umowy (zwane dalej Umową) z osobami fizycznymi zwanymi dalej Klientami na świadczenie ambulatoryjnej opieki medycznej realizowanej przez operatora medycznego firmę PZU Zdrowie będącą częścią Grupy PZU.
- Umowa może być zawarta na rzecz osoby trzeciej, będącej osobą fizyczną, na warunkach określonych w Umowie.
- W przypadku zawarcia Umowy na rzecz osoby trzeciej, obowiązek uiszczenia Opłaty spoczywa na Kliencie.
- Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest Potwierdzenie Zamówienia wystawione przez Zleceniobiorcę.
- 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 objęcia opieką 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, natogami, przeszłością położniczą i ginekologiczną, schorzeniami występującymi w rodzinie;
 - Data uzyskania uprawnień** – data wskazana w Umowie, od której rozpoczyna się świadczenie usług medycznych w ramach Umowy. Data uzyskania uprawnień jest pierwszym dniem kolejnego miesiąca przypadającego po podpisaniu Umowy, najpóźniej do 25 dnia danego miesiąca. W przypadku wniosków zarejestrowanych od 26 dnia danego miesiąca, data uzyskania uprawnień jest pierwszym dniem drugiego w kolejności miesiąca przypadającego po miesiącu, w którym została zarejestrowana poprawnie wypełniona i podpisana Umowa;
 - Data zawarcia umowy** – data przesłania na adres e-mail Klienta podany we Wniosku o zawarcie Umowy Potwierdzenia Zamówienia zawierającego informację o udostępnieniu w Koncie Klienta dokumentu Umowy (w formacie pdf);
 - Fortum** – podmiot zapewniający dostęp do abonamentowej opieki medycznej w oparciu o placówki PZU Zdrowie, którym jest 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 7811861610, REGON 301677244, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości: 69 748 036 zł;
 - Klient** – osoba fizyczna zawierająca Umowę o zapewnieniu świadczenia usług medycznych przez PZU Zdrowie 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 o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
 - Opłata** – kwota należna Zleceniobiorcy od Klienta z tytułu realizacji Umowy;
 - Opieka Medyczna PZU Zdrowie** – prawo do korzystania ze świadczeń zdrowotnych przez Osoby uprawnione (Pacjentów) świadczonych przez PZU Zdrowie w zakresie ustalonym w pakiecie medycznym wybranym przez Klienta we Wniosku o zawarcie Umowy – Zamówieniu, potwierdzonym Umową;
 - Pakiet Indywidualny** – pakiet, w ramach którego opieką medyczną objęta jest wyłącznie jedna Osoba Uprawniona (Pacjent) w wieku od 15 do 67 lat;
 - Osoba Uprawniona (Pacjent)** – osoba, która w dniu zawarcia Umowy ukończyła 15 lat i nie ukończyła 66. roku życia, wskazana przez Klienta we Wniosku o zawarcie Umowy - Zamówieniu, na rzecz której mają być udzielane Świadczenia zdrowotne;
 - 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;
 - Placówki Medyczne PZU Zdrowie**
 - ambulatoryjne Placówki medyczne wykonujące działalność leczniczą, dostępne na stronie <https://zdrowie.pzu.pl/> pod numerem infolinii PZU Zdrowie (801 405 905 lub 799 698 698) opłata zgodna z taryfą operatora) oraz w serwisie i aplikacji mojePZU.
 - a) Placówki Własne – ogólnodostępne ambulatoryjne Placówki medyczne należące do sieci PZU Zdrowie,
 - b) Placówki Współpracujące – podmioty wykonujące działalność leczniczą współpracujące z PZU Zdrowie.
 - PZU Zdrowie** – PZU Zdrowie S.A. z siedzibą w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, (00-843) Warszawa, Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000395215, NIP 5272663852, o kapitale zakładowym w wysokości: 56.104.550,00 zł opłaconym w całości - podmiot udzielający Osobom Uprawnionym (Pacjentom) na mocy Umowy z PBGS świadczeń zdrowotnych na warunkach określonych w niniejszych OWŚU;
 - Rocznica Umowy** – pierwszy dzień miesiąca odpowiadający dacie wejścia w życie Umowy, w którym rozpoczyna się kolejne 12 miesięcy jej obowiązywania. W przypadku, gdy Umowa weszła w życie w innym terminie niż pierwszy dzień miesiąca, jest to pierwszy dzień miesiąca odpowiadający miesiącowi wejścia w życie Umowy, w którym rozpoczyna się kolejne 12 miesięcy jej obowiązywania;
 - Serwis mojePZU** – internetowy serwis dostępny dla Osób Uprawnionych (Pacjentów) za pośrednictwem strony moje.pzu.pl lub aplikacji mobilnej mojePZU umożliwiający korzystanie z funkcjonalności dedykowanych do obsługi Świadczeń zdrowotnych;
 - Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, zewnętrzne, niezależne od Fortum, PZU Zdrowie oraz Klienta, niemożliwe do przewidzenia, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać jego skutkom, nawet przy dochowaniu najwyższej zawodowej staranności, takie jak w szczególności: ogłoszenie stanu zagrożenia epidemiologicznego, epidemii, pandemii, stanu wyjątkowego czy stanu klęski żywiołowej;
 - Standardy dostępności** – czas w jakim PZU Zdrowie zobowiązuje się do zapewnienia wizyty. Czas oczekiwania na realizację konsultacji lekarza rodzinnego i internisty jest nie dłuższy niż 2 dni robocze (przez „dzień roboczy” należy rozumieć dzień, który nie jest sobotą, niedzielą lub dniem ustawowo wolnym od pracy) od dnia zgłoszenia takiej chęci. Czas oczekiwania na realizację konsultacji specjalistycznych jest nie dłuższy niż 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia takiej chęci;
 - Świadczenie zdrowotne** – konsultacja ambulatoryjna lekarza lub konsultacje w zakresie psychologii, dietetyki, logopedii, fizjoterapii realizowane przez PZU Zdrowie, wizyta domowa lub zlecone przez lekarza PZU Zdrowie badanie lub zabieg: pielęgniarstwa, diagnostyczny lub leczniczy, uzasadnione Chorobą lub niezbędną z medycznego punktu widzenia potrzebą jej zapobiegania bądź Nieszcześliwym wypadkiem oraz Świadczenia zdrowotne związane z m) prowadzeniem ciąży o przebiegu fizjologicznym, określone i realizowane przez PZU Zdrowie zgodnie z Zakresem świadczeń;
 - Umowa** – Umowa o przystąpienie do usługi Opieki Medycznej – realizowanej przez PZU Zdrowie – zawarta pomiędzy Klientem, a Zleceniobiorcą; Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest Potwierdzenie zamówienia przesłane na adres mailowy Klienta;
 - Zakres świadczeń** – zakres świadczeń zdrowotnych stanowiących załącznik do umowy, przysługujących danej Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) wraz z warunkami ich wykonania zawartymi w OWŚU;

W zależności od kontekstu, terminy wyrażone w liczbie pojedynczej mogą mieć znaczenie liczby mnogiej lub odwrotnie.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH PRZEZ PZU Zdrowie ZAWARTEJ Z FORTUM MARKETING AND SALES POLSKA S.A.

§ 3 ORGANIZACJA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH PZU Zdrowie OSOBOM UPRAWNIONYM (PACJENTOM)

- Świadczenia zdrowotne proponowane w ramach Umowy są oferowane i realizowane przez operatora medycznego firmę PZU Zdrowie i dostępne są wyłącznie w Placówkach własnych oraz w Placówkach współpracujących PZU Zdrowie w godzinach ich funkcjonowania.
- Warunkiem udzielenia Świadczenia zdrowotnego w ramach Umowy jest uprzednie uzgodnienie terminu jego wykonania w placówkach PZU Zdrowie w sposób wskazany w ust. 3 poniżej.
- Termin wykonania Świadczenia zdrowotnego można zarezerwować za pośrednictwem:
 - serwisu mojePZU, po uprzednim założeniu konta,
 - aplikacji mobilnej mojePZU, po uprzednim założeniu konta,
 - całodobowej infolinii PZU Zdrowie pod numerem: 801 405 905, 22 505 15 48 lub 799 698 698.Konto w serwisie mojePZU mogą założyć osoby pełnoletnie, po uprzednim przekazaniu do PZU Zdrowie adresu email oraz numeru telefonu. Dane te są niezbędne do obsługi procesu rejestracji konta. W przypadku Pacjentów niepełnoletnich – umówienie na wizytę będzie możliwe poprzez konto osoby wskazanej jako przedstawiciel ustawowy, w zakładce „Dziecko”.
- Badania diagnostyczne realizowane są zgodnie ze wskazanymi medycznymi na podstawie skierowania od lekarza w placówkach wskazanych przez PZU Zdrowie.
- 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 PZU Zdrowie.
- Osoba Uprawniona (Pacjent) powinna stawić się na wizytę z co najmniej 10-minutowym wyprzedzeniem przed wyznaczoną godziną wykonania Świadczenia zdrowotnego.
- W przypadku stawienia się Osoby Uprawnionej (Pacjenta) z 10-minutowym lub większym opóźnieniem, PZU Zdrowie może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego.
- Jeśli Osoba Uprawniona (Pacjent) nie będzie mogła stawić się na umówioną wizytę lekarską lub badania powinna ją odwołać lub zmienić termin realizacji Świadczenia zdrowotnego, najpóźniej 24 godziny przed terminem jej realizacji. Można to zrobić na kilka sposobów:
 - w serwisie lub aplikacji mojePZU – należy wejść w umówioną wizytę i ją odwołać,
 - SMS-em – należy wysłać SMS zwrótny w odpowiedzi na wiadomość z informacją o terminie wizyty,
 - u konsultanta infolinii – należy zadzwonić pod numer 799 698 698 i wybrać tonowo „1”, a następnie „2”,
 - w placówce PZU Zdrowie, w której była umówiona wizyta – u pracownika recepcji.
- 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 lat, jak i opiekun faktyczny takiej Osoby Uprawnionej (Pacjenta), obecni podczas udzielania jej Świadczeń zdrowotnych są zobowiązani do przedstawienia PZU Zdrowie dokumentu tożsamości potwierdzającego ich tożsamość.
- PZU Zdrowie uprawnione jest do powierzania wykonywania Świadczeń zdrowotnych objętych Umową, w szczególności badań diagnostycznych i konsultacji lekarskich, innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą uprawnionym do wykonywania tych świadczeń na podstawie odrębnych przepisów. PZU Zdrowie dołoży należytej staranności przy wyborze wspomnianych podmiotów.
- PZU Zdrowie lub Podmiot współpracujący ma prawo odmówić udzielenia Świadczenia, jeżeli (Osoba Uprawniona) Pacjent, zgodnie z aktualnym stanem wiedzy medycznej, nie wymaga wykonania żądanego Świadczenia lub jego wykonanie mogłoby spowodować zagrożenie dla jej zdrowia lub życia.
- Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) przysługuje prawo do określenia własnych preferencji dotyczących: lokalizacji placówki, terminu konsultacji lub lekarza. W przypadku realizacji preferencji Pacjenta, nie obowiązują Standardy dostępności.

§ 4. DOKUMENTACJA MEDYCZNA

- W związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych PZU Zdrowie prowadzi dokumentację medyczną Osoby Uprawnionej (Pacjenta).
- Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Osobom Uprawnionym (Pacjentom), przedstawicielom ustawowym Osób Uprawnionych (Pacjentów) i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
- 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.
- Dokumentacja związana z wykonaniem Umowy sporządzana jest w języku polskim, poza przypadkami, gdy przepis prawa przewiduje możliwość sporządzenia dokumentacji medycznej w języku łacińskim.
- Fortum nie ma dostępu do dokumentacji medycznej Osoby Uprawnionej (Pacjenta).**

§ 5. WYŁĄCZENIA

- O ile Umowa, w tym załączniki nie stanowią inaczej, Opieka Medyczna świadczona przez PZU Zdrowie zapewniona na podstawie Umowy nie obejmuje realizacji Świadczeń zdrowotnych udzielanych w związku z diagnozowaniem i leczeniem:
 - następstw używania narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych - w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
 - następstw używania alkoholu,
 - ciężcy wysokiego ryzyka,
 - niepłodności zgodnie z rozpoznaniem w dokumentacji medycznej wg ICD-10 N.97 Niepłodność kobieca lub N.46 Niepłodność męska.
- Udzielanie Świadczeń nie obejmuje kosztów zakupu przez PZU Zdrowie lub Podmioty Współpracujące produktów leczniczych, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobów medycznych, w tym w szczególności: protez, implantów, soczewek, okularów, szkieł kontaktowych, urządzeń korygujących, rozruszników lub stymulatorów.



OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH PRZESZ PZU Zdrowie ZAWARTEJ Z FORTUM MARKETING AND SALES POLSKA S.A.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PZU ZDROWIE ZA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE

- PZU Zdrowie co do zasady ponosi odpowiedzialność ze szkody powstałej w wyniku nie wykonywania lub nienależytego wykonywania świadczeń zdrowotnych poniesione przez Osoby Uprawnione (Pacjentów), o ile szkody te pozostają w bezpośrednim związku z wykonywaniem Umowy. Jednakże PZU Zdrowie nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Osoby Uprawnione (Pacjentów) szkody pozostające w bezpośrednim związku z wykonywaniem Umowy, jeżeli dojdzie do nich:
 - na skutek działania siły wyższej lub,
 - na skutek niezastosowania się Pacjenta do zaleceń personelu medycznego PZU Zdrowie lub,
 - 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 okazały się nieprawdziwe;
 - w przypadkach, gdy nie można przypisać winy PZU Zdrowie, a w sytuacji określonej art. 430 Kodeksu cywilnego, nie można przypisać winy osobie, której PZU Zdrowie powierzył wykonanie czynności.
- PZU Zdrowie posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Świadczeń zdrowotnych.

§ 7. PRZEDMIOT I ZAKRES UMOWY

- Przedmiotem niniejszej Umowy jest wykonywanie jej postanowień polegające na udostępnieniu Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) przez PZU Zdrowie Świadczeń zdrowotnych w Placówkach Medycznych PZU Zdrowie w okresie obowiązywania Umowy, zgodnie z wybranym Zakresem świadczeń, Umową oraz na zasadach określonych w OWSU, których potrzeba realizacji pojawiła się w okresie trwania Umowy – Opieka medyczna PZU Zdrowie.
- Zakres Świadczeń zdrowotnych zależnie od pakietu wybranego i wskazanego w Umowie z nazwy jest szczegółowo opisany w Załączniku do Umowy.

§ 8. ROZWIĄZANIE UMOWY - ODSTĄPIENIE OD UMOWY, WYPOWIEDZENIE 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 PZU Zdrowie. Klient zostanie wtedy poinformowany o możliwości rezygnacji z niniejszej Umowy;
 - 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 Osoby Uprawnionej (Pacjenta), Fortum może zmienić wybrany pakiet Opieki Medycznej PZU Zdrowie na wyższy ze skutkiem na pierwszy dzień kolejnego miesiąca o ile nowa Umowa została zawarta do 25 dnia miesiąca.
- Zmiana na pakiet niższy może nastąpić po 12 miesiącach od aktywacji Umowy lub ostatniej zmiany wersji Zakresu świadczeń dokonanej zgodnie powyższym zapisem.
- 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.
- W przypadku Wniosków zarejestrowanych od 26 dnia danego miesiąca, data uzyskania uprawnień jest pierwszym dniem drugiego w kolejności miesiąca przypadającego po miesiącu, w którym została zawarta Umowa oraz uiszczona została opłata za pierwszy okres.
- Fortum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian: OWSU, cen, Zakresu Świadczeń i Załączników do Umowy w szczególności w wypadku zmian w zasadach świadczenia Usług przez PZU Zdrowie w każdym czasie. Informacje dot. zmian w warunkach Umowy pomiędzy Klientem, a Fortum zostaną przekazane Klientowi na adres mailowy wskazany w Umowie nie później niż na 30 dni przed wejściem zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Klient będzie miał możliwość wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień ich wejścia w życie. Wypowiedzenie musi zostać złożone najpóźniej na 10 dni przed wejściem zmian w życie, na adres infopolska@fortum.com. Jeśli Klient akceptuje warunki zawarte w ofercie wystarczającym sposobem poinformowania Fortum jest zatwierdzenie oferty i uiszczenie opłaty w wysokości oraz terminie wskazanym w Umowie. Zmianą warunków Umowy nie jest wprowadzenie do oferty Fortum nowego Zakresu świadczeń lub też wycofanie z oferty dla nowych Klientów jakiegokolwiek Zakresu świadczeń.
- W przypadku rozwiązania Umowy przez Fortum przed upływem okresu pierwszych 12 miesięcy obowiązywania Umowy, Fortum będzie zobowiązane do zapłaty na rzecz klienta kary umownej w wysokości 30% wartości miesięcznej Opłaty za zakupiony Pakiet Medyczny za każdy miesiąc, który pozostał do końca okresu pierwszych 12 miesięcy obowiązywania Umowy. Zasada ta nie znajduje zastosowania, w przypadku, gdy rozwiązanie Umowy przez Fortum wynika z faktu rozwiązania umowy na wykonywanie Opieki Medycznej przez operatora medycznego na rzecz Fortum.

§ 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I DOKUMENTACJA MEDYCZNA

- Podanie danych osobowych wymienionych we Wniosku o zawarcie Umowy jest dobrowolne, jednak bez podania i wypełnienia pól wymaganych Umowa nie zostanie zawarta.
- Fortum jest administratorem danych osobowych zawartych w Umowie w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”). Podstawą przetwarzania danych w celu wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO czyli realizacja czynności niezbędnych do zawarcia Umowy. W celu realizacji Umowy dane osobowe za zgodą Klienta są udostępniane PZU Zdrowie. Dane osobowe mogą zostać również udostępnione podmiotowi realizującemu obsługę płatności. Dane osobowe mogą być powierzane: dostawcom usług zaopatrujących Fortum w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne umożliwiające zarządzanie naszą organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym), dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających Fortum w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym).
- Klient, Osoba Uprawniona (Pacjent) ma prawo do:
 - dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu,
 - sprostowania swoich nieprawidłowych danych,
 - żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 ROD,
 - żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO,
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 21 RODO,
 - przenoszenia dostarczonych danych, przetwarzanych w sposób zautomatyzowany.
- Dane osobowe Klienta, Osoby Uprawnionej (Pacjenta) będą przetwarzane przez 6 lat od momentu zakończenia Umowy.
- Jeżeli Klient, Osoba Uprawniona (Pacjent) uważa, że jego dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, może wnieść skargę do organu nadzorczego (UODO, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
- Jeśli Klient, Osoba Uprawniona (Pacjent) potrzebuje dodatkowych informacji związanych z ochroną danych osobowych lub chce skorzystać z przysługujących mu praw, może skontaktować się z nami za pośrednictwem adresu mailowego infopolska@fortum.com

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG MEDYCZNYCH PRZEZ PZU Zdrowie ZAWARTEJ Z FORTUM MARKETING AND SALES POLSKA S.A.

- Strony zobowiązują się do aktualizowania w formie pisemnej pod rygorem nieważności, wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Klient zobowiązany jest poinformować pisemnie / mailowo Fortum o zmianie adresu mailowego oraz numeru telefonu.
- W związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych przysługujących Osobie Uprawnionej (Pacjentowi) zgodnie z Umową PZU Zdrowie prowadzi dokumentację medyczną Osoby Uprawnionej (Pacjenta).
- Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej przez PZU Zdrowie oraz sposób jej udostępniania osobom trzecim określają właściwe przepisy obowiązującego prawa.
- Sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej realizowane jest przez PZU Zdrowie.
- Fortum nie ma dostępu do dokumentacji medycznej Osoby Uprawnionej (Pacjenta) i jej nie przetwarza samodzielnie lub w imieniu PZU Zdrowie

§ 11. POSTĘPOWANIE W SPRAWACH SKARG I ZAŻALEŃ

- Reklamacje dotyczące realizacji świadczeń zdrowotnych należy kierować bezpośrednio do PZU Zdrowie. Reklamacje można zgłosić w dowolnej formie:
 - wypełniając formularz na stronie <https://zdrowie.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/skargi-i-reklamacje/zglos-skarge-reklamacje>,
 - wysyłając e-maila na adres reklamacje@pzu.pl
 - w każdej Placówce PZU Zdrowie,
 - telefonicznie – operatorowi Infolinii PZU Zdrowie (801 102 102 lub 22 505 15 48 opłata zgodna z taryfą operatora)
 - pisemnie na adres: PZU ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa.
- Każda reklamacja powinna zawierać następujące informacje: dane osoby, której reklamacja dotyczy (Imię i Nazwisko, data urodzenia lub nr PESEL, nr telefonu, adres e-mail na jaki trafić ma odpowiedź, 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 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji, odpowiedź na reklamacje medyczne – w terminie do 30 dni od dnia przyjęcia skargi. W przypadkach, gdy wyjaśnianie 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.
- Uwagi dotyczące Umowy, warunków współpracy i realizacji usług proszę kierować do Fortum mailowo na adres infopolska@fortum.com lub telefonicznie +48 122 100 000 lub pisemnie na adres: Fortum Marketing and Sales Polska Spółka Akcyjna, ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk.
- Proces reklamacyjny nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczania Opłat.

§ 12. OBOWIĄZKI OSÓB UPRAWNIONYCH (PACJENTÓW)

- Osoba Uprawniona (Pacjent) jest zobowiązana do:
 - ściśłego przestrzegania zaleceń lekarskich wydawanych przez Lekarzy,
 - przestrzegania zasad organizacji pracy w Placówkach medycznych w części dotyczącej pacjentów,
 - przestrzegania terminów wykonania Świadczeń zdrowotnych uzgodnionych z PZU Zdrowie,
 - przybycia w uzgodnionym terminie do Placówki medycznej lub poinformowania PZU Zdrowie o rezygnacji ze Świadczenia zdrowotnego w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących niezwłocznie, nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem jego wykonania,
 - odwoływania lub zmiany terminu realizacji Świadczeń zdrowotnych – w przypadku, gdy Osoba Uprawniona (Pacjent) nie skorzysta z wcześniej umówionego Świadczenia zdrowotnego oraz nie odwoła tego Świadczenia na co najmniej 24 godziny przed jego ustaloną godziną może spowodować obniżenie przysługującego jemu limitu Świadczeń o liczbę umówionych a niezrealizowanych Świadczeń, o ile zgodnie z danym zakresem są one limitowane. Powyższe nie ma wpływu na możliwość umawiania jakichkolwiek Świadczeń zdrowotnych opłacanych bezpośrednio przez Osobę Uprawnioną zgodnie z aktualnym cennikiem Placówki własnej lub Placówki współpracującej,
 - powstrzymania się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie świadczenia przez PZU Zdrowie.

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Wszelkie świadczenia zdrowotne udzielane przez PZU Zdrowie podlegają przepisom prawa polskiego.
- Wszystkie oświadczenia i zawiadomienia powinny być przekazywane w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób.
- Klient może składać do Fortum oświadczenia i zawiadomienia:
 - dzwoniąc pod numerem: +48 122 100 000; lub
 - wysyłając wiadomość e-mail na adres poczty elektronicznej infopolska@fortum.com; lub
 - wysyłając list na adres naszej siedziby: ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk.
- Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia (m.in. wezwania do zapłaty, zmiany w Umowie, przedłużenie umowy na czas nieokreślony, wypowiedzenia umowy), kierowane do Klienta przez Fortum będą:
 - w postaci wiadomości SMS na ostatnio podany przez Klienta numer telefonu; i/lub
 - drogą elektroniczną na ostatnio podany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
- Klient zobowiązany jest do powiadomienia Fortum o zmianie danych osobowych oraz danych kontaktowych, w szczególności numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.
- Fortum zobowiązany jest powiadomić Klienta o zmianach danych, w tym adresu siedziby oraz danych kontaktowych.
- Powiadomienie o zmianie danych Strony, w tym do zgłaszania reklamacji lub innych oświadczeń, nie stanowi zmiany Umowy (w tym i OWŚU) i wymaga jedynie powiadomienia drugiej Strony o takiej zmianie.
- W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.