

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ SERWISU MOJEPUZU



Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą” spółki: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, PZU Zdrowie Spółka Akcyjna, każda spółka w zakresie prowadzonej przez siebie działalności, ustanawiają niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „Regulaminem”).

DEFINICJE

§ 1

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardego komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron internetowych Serwisu mojePZU. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
- Dane identyfikacyjne** – zestaw danych zawierający: imię, nazwisko oraz PESEL;
- Elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z Usług, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia, zakupu produktów oraz obsługi szkód i świadczeń za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta w Serwisie mojePZU;
- Infolinia PZU** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem telefonu 801 102 007 (opłata zgodna z taryfą operatora);
- Kod jednorazowy** – kody jednorazowego użycia wysyłane do Użytkownika w postaci wiadomości SMS lub e-mail do Użytkownika w celu autoryzacji składanych przez niego dyspozycji lub odblokowania dostępu do Konta;
- Konto** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika w Serwisie mojePZU dostępne wyłącznie za pomocą Loginu i Hasła;
- Link aktywacyjny** – adres strony internetowej Serwisu mojePZU, wygenerowany i wysłany na wskazany przez Użytkownika adres e-mail w celu aktywacji Konta. Czas ważności Linku aktywacyjnego jest ograniczony i wskazany w treści wiadomości wysłanej do Użytkownika;
- Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika posiadającego Konto w Serwisie mojePZU;
- PZU CO SA** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 43026, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-22-22-336;
- PZU SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 9831, o kapitale zakładowym w wysokości 86 352 300 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-025-10-49;
- PZU TFI SA** – Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 19102, kapitał zakładowy w wysokości 13 000 000 zł, wpłacony w całości i numerze NIP 527-22-28-027;
- PZU Zdrowie SA** – PZU Zdrowie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 395215, kapitał zakładowy w wysokości 10 650 000 zł, wpłacony w całości i numerze NIP 527-266-38-52;
- PZU Życie SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 30211, o kapitale zakładowym w wysokości 295 000 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP: 527-02-06-056;
- Serwis mojePZU** – internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl dedykowany dla Użytkowników, umożliwiający korzystanie z Usług wymienionych w załącznikach do Regulaminu;
- Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- Spółki** – PZU SA, PZU Życie SA oraz PZU Zdrowie SA;
- Usługa** – usługa udostępniona za pośrednictwem Serwisu mojePZU, o której mowa w załącznikach nr 1, 2 i 3 do Regulaminu;
- Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu mojePZU;
- Zgłoszenie szkody/Status szkody** – dedykowane strony internetowe do obsługi szkód, świadczeń i roszczeń.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 2

- Regulamin określa:
 - rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;

- 4) zasady założenia Konta i obsługa Konta w Serwisie mojePZU;
 - 5) przetwarzanie i ochronę danych osobowych;
 - 6) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - 7) zasady zmiany Regulaminu.
2. Usługi świadczone drogą elektroniczną są nieodpłatne, zgodnie z Regulaminem.
3. Regulamin udostępniony jest Użytkownikowi na stronie internetowej w sposób, który umożliwia pozyskanie, odzwierciedlanie i utrwalanie jego treści. Na stronie internetowej pzu.pl zamieszczone są również informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 art. 6 Ustawy.
4. Regulamin udostępniany jest w trakcie rejestracji Konta, po zalogowaniu się do Konta oraz jako dokument dołączony do umów ofertowanych w Elektronicznych kanałach dostępu.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

1. Serwis mojePZU prezentuje informacje o ofercie spółek: PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA i PZU TFI SA.
2. Szczegółowy zakres Usług oferowanych przez poszczególne Spółki i ich dostępność dla Użytkownika określone są w:
 - 1) załączniku nr 1 – Usługi świadczone przez PZU SA;
 - 2) załączniku nr 2 – Usługi świadczone przez PZU Życie SA;
 - 3) załączniku nr 3 – Usługi świadczone przez PZU Zdrowie SA.
3. Rodzaj Usług oferowanych dla Użytkownika Serwisu mojePZU jest związany z zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.
4. Usługi są wykonywane w ten sposób, że każda ze Spółek ma dostęp tylko do danych, do których posiadania jest uprawniona. Każda Spółka ma dostęp tylko do danych Użytkowników w zakresie wynikającym z zawartej z nimi Umowy ubezpieczenia lub świadczonej im usług.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4

1. Warunkiem korzystania z Serwisu mojePZU jest posiadanie przez Użytkownika:
 - 1) sprzętu komputerowego lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do internetu;
 - 2) adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS.
2. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej przeglądarki internetowej (wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz plików cookies).
3. Ze względów bezpieczeństwa sesja połączenia Użytkownika z Serwisem mojePZU jest automatycznie przerywana po upływie 20 minut od ostatniej wykonanej czynności.
4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za uzyskanie zgody tych osób na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
5. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie mojePZU.
6. Użytkownik zobowiązuje się do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w Elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu, Hasła, Linku aktywowanego i Kodu jednorazowego osobom nieupoważnionym.

7. Wszystkie informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w Elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem (pinem) oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
8. Hasło powinno być okresowo zmieniane przez Użytkownika.
9. W przypadku podejrzenia, że Login lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub skontaktowania się ze Spółkami w jeden z następujących sposobów:
 - 1) wysłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@pzu.pl,
 - 2) kontakt telefoniczny z Infolinią PZU – w celu blokady Konta w Serwisie mojePZU lub zmiany danych dostępowych.
10. Połączenie z Serwisem mojePZU odbywa się z wykorzystaniem protokołu TLS, służącego do bezpiecznej transmisji zaszyfowanego strumienia danych.
11. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego dotyczące korzystania z Serwisu mojePZU oraz Polityka wykorzystania plików cookies w Serwisie mojePZU udostępnione są w Serwisie mojePZU.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 5

1. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
2. Przed zawarciem Umowy i założeniem Konta w Serwisie mojePZU Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
3. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu mojePZU i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
4. Umowa dotycząca świadczenia Usług jest zawierana na czas nieokreślony.
5. Rozwiązanie Umowy, może nastąpić:
 - 1) poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Użytkownik może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu w formie: pisemnej na adres: PZU ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji) lub elektronicznej na adres e-mail: moje@pzu.pl;
 - 2) zgodnie z § 9 ust. 5.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, w związku z wypowiedzeniem Umowy lub niewyrażeniem zgody na zmianę postanowień Regulaminu, Konto Użytkownika w Serwisie mojePZU zostanie zamknięte.
7. Zamknięcie Konta skutkuje utratą dostępu do Konta. Aby zagwarantować sobie dostęp do dokumentów i informacji, które mogą być potrzebne w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń z umowy ubezpieczenia, Użytkownik powinien je pobrać i zapisać na dogodnym dla siebie nośniku.

ZASADY ZAŁOŻENIA I OBSŁUGA KONTA W SERWISIE MOJEPUZ

§ 6

1. Utworzenie Konta odbywa się za pośrednictwem strony moje.pzu.pl.

2. Konto oraz świadczone za jego pomocą Usługi przeznaczone są dla osób pełnoletnich, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych oraz posiadających adres korespondencyjny na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Dane Użytkownika rejestrującego Konto muszą znajdować się w zasobach PZU SA lub Życie SA.
4. Użytkownik może założyć Konto w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) w Serwisie mojePZU po wybraniu funkcji „Zarejestruj się” na ekranie „Zaloguj się”;
 - 2) wyrażając zgodę w deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia ochronnego lub zdrowotnego;
 - 3) postępując zgodnie z informacjami zawartymi w wiadomości e-mail lub sms otrzymanej na podstawie danych przekazanych do PZU Życie SA przez osobę obsługującą grupowe ubezpieczenie ochronne lub zdrowotne;
 - 4) za pośrednictwem Infolinii PZU.
5. Aby utworzyć lub aktywować Konto Użytkownik musi podać swoje Dane identyfikacyjne, adres e-mail oraz polski numer telefonu komórkowego.
6. W celu aktywacji Konta do Użytkownika wysłany jest link aktywacyjny.
7. Po aktywacji i zalogowaniu się do Konta Użytkownik ma możliwość przeglądania, pobrania i zapisania na komputerze lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym doreczonych w Serwisie mojePZU dokumentów związanych z Umową ubezpieczenia.
8. Użytkownik ma nieograniczony dostęp do Konta w okresie obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9 i 10.
9. Dostęp do Serwisu mojePZU może zostać zablokowany lub czasowo zawieszony na okres konieczny do wykonania prac technicznych, usunięcia zaistniałych zagrożeń, nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa lub jakichkolwiek innych przyczyn niewymienionych w Regulaminie mających wpływ na poprawność działania Serwisu mojePZU.
10. Konto blokowane jest po trzykrotnym wprowadzeniu błędnych danych do logowania. Konto może zostać zablokowane w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu. W celu odblokowania Konta należy postępować zgodnie z wyświetlanymi komunikatami.
11. Podany przez Użytkownika adres e-mail oraz numer telefonu służą do komunikacji z Użytkownikiem.

PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 7

1. W ramach Umowy dane osobowe Użytkownika przetwarzane są zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000) dla celów związanych z użytkowaniem Konta.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników Konta są spółki:
 - 1) PZU SA;
 - 2) PZU Życie SA.
3. Podane dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych administratora danych. Dane mogą być udostępniane w celach marketingowych innym spółkom, o ile osoba, której dane dotyczą wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu.
4. Przetwarzanie danych jest powierzone podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, w szczególności

- dostawcom usług IT, PZU CO SA, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
5. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych nie są uprawnione do jakiegokolwiek dalszego wykorzystania i udostępniania powierzonych danych osobowych ani do przechowywania i sporządzania kopii bezpieczeństwa powierzonych danych w zakresie, który nie jest konieczny do prawidłowej realizacji Usługi.
6. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych są zobowiązane do zastosowania przy ich przetwarzaniu środków organizacyjnych i technicznych adekwatnych dla zabezpieczenia tych danych, a także do zachowania najwyższej staranności w tym zakresie. Podmioty nie ponoszą odpowiedzialności za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 8

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone przez Serwis mojePZU.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe skierowaną na adres: PZU ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
 - 2) ustnej – telefonicznie dzwoniąc pod numer Infolinii 801 102 007, albo osobiście, co potwierdzone zostanie protokołem podczas wizyty Użytkownika w jednostce PZU obsługującej Użytkownika;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na stronie pzu.pl.
3. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik otrzyma informację, w której:
 - 1) zostanie wyjaśniona przyczyna opóźnienia;
 - 2) wskazane zostaną okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazany zostanie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenia odpowiedzi. Termin nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi bądź zażalenia.
5. Odpowiedź na reklamację, skargę bądź zażalenie jest dostarczana Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:
 - 1) w postaci papierowej;
 - 2) na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
6. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – opublikowanym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu: reklamacje@pzu.pl.

ZASADY ZMIANY REGULAMINU

§ 9

1. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie, a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług, z zastrzeżeniem, że zmiana Regulaminu nie może dotyczyć zasad wskazanych w § 2 ust. 6 załącznika nr 2 do Regulaminu.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie zamieszczana w Serwisie mojePZU oraz na stronie pzu.pl.
3. Informacja o zmianach Regulaminu przekazywana jest do Użytkownika posiadającego Konto na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach przekazywana jest za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres Użytkownika.
4. W przypadku Użytkowników, którzy utworzyli Konto w Serwisie mojePZU w okresie przejściowym pomiędzy wysłaniem informacji o zmianie Regulaminu, a wejściem w życie zmienionych postanowień Regulaminu, informacja o zmianach przekazywana jest za pomocą wiadomości e-mail na adres Użytkownika.
5. Użytkownik, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia przestania informacji o zmianie Regulaminu, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie Umowy z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu.

6. Użytkownik, który nie zaakceptuje zmienionej wersji Regulaminu nie będzie miał możliwości korzystania z Konta w Serwisie mojePZU.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 10

1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Serwisie mojePZU, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, mogą być wykorzystywane przez Użytkownika wyłącznie w celach określonych w Regulaminie, w sposób nienaruszający praw spółek.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. W relacjach z Użytkownikiem ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 listopada 2018 r.

Załączniki do Regulaminu:

- Załącznik nr 1 – Usługi świadczone przez PZU SA;
- Załącznik nr 2 – Usługi świadczone przez PZU Życie SA;
- Załącznik nr 3 – Usługi świadczone przez PZU Zdrowie SA.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ SERWISU MOJEPUZU



Usługi świadczone przez PZU SA

DEFINICJE

§ 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **eCard** – eCard Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku przy ulicy Arkońskiej 11, 80-387 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 42304, o kapitale zakładowym w wysokości 16 840 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 521-31-03-040, prowadząca działalność w zakresie obsługi transakcji płatniczych;
- 2) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane nieodpłatnie przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 3) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia z PZU SA;
- 4) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub prawna zawierająca Umowę ubezpieczenia. W przypadku osoby fizycznej, jest to osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
- 5) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z Ubezpieczającym.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 2

1. PZU SA świadczy usługi drogą elektroniczną dla swoich klientów oraz osób zainteresowanych złożeniem wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.
3. Użytkownikom posiadającym Konto w Serwisie mojePZU lub zalogowanym udostępnione są Usługi:
 - 1) przeglądania i aktualizacji danych osobowych i kontaktowych w Serwisie mojePZU;
 - 2) zawarcia Umowy ubezpieczenia, na podstawie aktualnie udostępnionych OWU korzystając z kalkulacji składki opisanej w § 3;
 - 3) zdalnego dostępu do Umów ubezpieczenia i dokumentów związanych z umową ubezpieczenia oraz zdalnej obsługi umów ubezpieczenia umożliwiając ich pobieranie i zapisywanie;
 - 4) informacji o ofercie;

- 5) przejścia do zewnętrznych stron internetowych dedykowanych do zgłoszenia szkody lub statusu zgłoszonej szkody;
 - 6) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU.
4. Użytkownikom nieposiadającym Konta lub niezalogowanym w Serwisie mojePZU udostępnione są Usługi:
 - 1) dokonania kalkulacji oferty i zawarcia Umowy ubezpieczenia;
 - 2) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU.

KALKULACJA SKŁADKI I ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYKORZYSTANIEM SERWISU MOJEPUZU

§ 3

1. Użytkownik będący osobą fizyczną, posługujący się numerem PESEL może zawrzeć Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu mojePZU.
2. Użytkownik może przygotować kalkulację składki po podaniu wymaganych przez Serwis mojePZU danych na podstawie OWU aktualnie dostępnych w Serwisie mojePZU.
3. Warunkiem zapisania kalkulacji i późniejszego zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu mojePZU jest posiadanie adresu e-mail i polskiego numeru telefonu.
4. Zapisana kalkulacja otrzymuje swój unikalny numer. PZU SA wysła link do kalkulacji na podany przez Użytkownika adres e-mail.
5. Kalkulacja jest dostępna maksymalnie przez 30 dni kalendarzowych od dnia jej zapisania, jednak nie dłużej niż do dnia poprzedzającego początek ochrony ubezpieczeniowej.
6. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego. Kalkulacja składki może ulec zmianie, stosownie do zmian OWU, taryfy składek stosowanych przez PZU SA lub zmiany danych wprowadzanych przez Użytkownika od momentu zapisania kalkulacji do dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
7. W przypadku utraty linku do kalkulacji Użytkownik może go odzyskać za pośrednictwem Infolinii PZU. W celu ponownego wysłania linku do kalkulacji Użytkownik musi podać numer kalkulacji lub szczegóły kalkulacji, które pozwolą na jednoznaczny identyfikację Użytkownika.
8. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje po łącznym spełnieniu warunków:
 - 1) akceptacji OWU i Regulaminu;
 - 2) potwierdzeniu transakcji zakupu Polisy;
 - 3) optaceni składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, w wybrany przez Użytkownika sposób.
9. Płatności w Serwisie mojePZU są realizowane za pośrednictwem eCard.
10. Potwierdzeniem zawartej Umowy ubezpieczenia jest Polisa opatrzona indywidualnym numerem. Polisa jest dostępna w Serwisie mojePZU.

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ SERWISU MOJEPUZU



Usługi świadczone przez PZU Życie SA

DEFINICJE

§ 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane nieodpłatnie przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
- 2) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub prawna zawierająca umowę ubezpieczenia. W przypadku osoby fizycznej, jest to osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
- 3) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z Ubezpieczającym;
- 4) **Usługa medyczna** – świadczenie zdrowotne w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej takie jak badanie, konsultacja.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 2

1. PZU Życie SA świadczy usługi drogą elektroniczną dla swoich klientów oraz osób zainteresowanych złożeniem wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.
3. W przypadku założenia Konta w Serwisie mojePZU zalogowanym Użytkownikom udostępnione są Usługi:
 - 1) przeglądania i aktualizacji danych osobowych i kontaktowych zawartych w Serwisie mojePZU;
 - 2) złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
 - 3) zdalnego dostępu do umów ubezpieczenia i doręczonych dokumentów związanych z umową ubezpieczenia umożliwiając ich pobieranie i zapisywanie oraz zdalnej obsługi umów ubezpieczenia;
 - 4) wystąpienia do ubezpieczenia w ramach udostępnionej oferty;

- 5) przeglądania, pobierania, drukowania lub zapisywania dokumentów umieszczonych w Serwisie mojePZU;
 - 6) składania dyspozycji związanych z usługami medycznymi;
 - 7) informacji o ofercie;
 - 8) przejścia do zewnętrznych stron internetowych dedykowanych do zgłoszenia świadczenia lub statusu zgłoszonego świadczenia;
 - 9) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU.
4. W przypadku Użytkowników nieposiadających Konta lub niezalogowanych w Serwisie mojePZU udostępniona jest Usługa złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
 5. PZU Życie SA nie ma możliwości usuwania ani modyfikowania e-mail lub numer telefonu komórkowego informację o dokumentach, które zostały doręczone w Serwisie mojePZU.
 6. PZU Życie SA nie ma możliwości usuwania ani modyfikowania dokumentów zamieszczonych w Serwisie mojePZU, które zostały doręczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

ZŁOŻENIE WNIOSKU O ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYKORZYSTANIEM SERWISU MOJEPUZU

§ 3

1. Użytkownik będący osobą fizyczną posługujący się numerem PESEL może złożyć wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu mojePZU.
2. Przed złożeniem wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem i OWU, na podstawie których zamierza zawrzeć Umowę ubezpieczenia.
3. Użytkownik może pobierać i zapisywać na komputerze lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym treści OWU oraz Regulaminu.
4. Potwierdzeniem zawarcia Umowy ubezpieczenia jest dokument opatrzonej indywidualnym numerem przesłanym na adres e-mail Użytkownika.

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ SERWISU MOJEPUZU



Usługi świadczone przez PZU Zdrowie SA

DEFINICJE

§ 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **eCard** – eCard Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku przy ulicy Arkońskiej 11, 80-387 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 42304, o kapitale zakładowym w wysokości 16 840 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 521-31-03-040, prowadząca działalność w zakresie obsługi transakcji płatniczych;
- 2) **Pacjent** – osoba fizyczna, upoważniona do skorzystania z Usługi płatnej, zakupionej u Sprzedawcy. Pacjentem może być Użytkownik lub jego niepełnoletnie dziecko zarejestrowane na Koncie Użytkownika;
- 3) **Placówka medyczna** – placówka podmiotu świadczącego usługę medyczną;
- 4) **Sprzedawca** – PZU Zdrowie SA;
- 5) **Usługa medyczna** – świadczenie zdrowotne w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej takie jak wizyta lekarska, badanie, konsultacja;
- 6) **Usługa płatna** – usługa medyczna dostępna w Serwisie mojePZU wraz ze wskazaniem ceny tej Usługi, która nie znajduje się w zakresie posiadanego przez Pacjenta ubezpieczenia zdrowotnego realizowanego u Sprzedawcy lub innego produktu posiadanego przez Użytkownika w PZU;
- 7) **Wpłata spóźniona** – przeterminowana płatność Użytkownika za Usługę płatną, która została odwołana w związku z brakiem wpływu środków na konto Sprzedawcy na 2 godziny przed umówionym terminem Usługi płatnej;
- 8) **Wywiad medyczny** – funkcjonalność Serwisu mojePZU, umożliwiająca interakcję z Użytkownikiem polegającą na przekazaniu przez niego informacji o objawach chorobowych, mającą na celu wygenerowanie podsumowania potencjalnych zagrożeń i chorób powiązanych z objawami podanymi przez Użytkownika w czasie wywiadu oraz rekomendowaną specjalizację konsultacji lekarskiej;
- 9) **Potwierdzenie odstąpienia od umowy zakupu Usługi płatnej** – informacja wysłana do Użytkownika na podany adres e-mail, po odstąpieniu przez niego od umowy zakupu Usługi płatnej, zgodnie z Regulaminem;
- 10) **Potwierdzenie realizacji Usługi płatnej** – informacja wysłana do Użytkownika na podany przez niego adres e-mail, po zakończeniu płatności za zamówioną Usługę płatną;
- 11) **Rejestracja zamówienia** – informacja wysłana do Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej o tym, że jego zamówienie wpłynęło i zostanie zrealizowane po zakończeniu płatności.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 2

1. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika przez PZU Zdrowie SA jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika, wybranym świadczeniodawcą medycznym oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.
2. W przypadku założenia Konta w Serwisie mojePZU zalogowanym Użytkownikiem udostępniono Usługi:
 - 1) zakupu Usług płatnych;
 - 2) skorzystania z narzędzia Wywiad Medyczny;
 - 3) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU.
3. W przypadku Użytkowników nieposiadających Konta lub niezalogowanych w Serwisie mojePZU udostępniona jest Usługa zakupu Usługi płatnej.

WARUNKI ZAWARCIA I ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA USŁUGI PŁATNEJ DLA UŻYTKOWNIKA ZALOGOWANEGO

§ 3

1. Usługę płatną za pośrednictwem Serwisu mojePZU może zakupić osoba fizyczna posiadająca swoje Konto.
2. Usługa płatna może być zakupiona na rzecz Użytkownika lub na rzecz jego niepełnoletniego dziecka, przypisanego do Konta.
3. Zakupiona Usługa płatna może być zrealizowana wyłącznie we wskazanej przy zawarciu umowy miejscowości, Placówce medycznej, terminie i u wskazanego lekarza.
4. Usługa płatna może być zrealizowana przez Pacjenta pod warunkiem otrzymania przez Sprzedawcę od eCard potwierdzenia dokonania płatności w terminie 48 godzin od Rejestracji zamówienia, nie później jednak niż 2 godziny przed terminem realizacji danej Usługi płatnej.
5. Składanie zamówienia polega na wyborze przez Użytkownika prezentowanych przez Sprzedawcę w Serwisie mojePZU – rodzaju Usługi płatnej, miejscowości, Placówki medycznej, lekarza oraz godziny wizyty.
6. Proces zakupu składa się z następujących kroków:
 - 1) wybór Usługi płatnej – jeśli Użytkownik na swoim Koncie ma przypisanie dzieci, przed wybraniem usługi swoim wskazać dla kogo ma być realizowana Usługa płatna. Po wybraniu Usługi płatnej system weryfikuje, czy dana Usługa jest dostępna dla Pacjenta w ramach posiadanego przez niego ubezpieczenia zdrowotnego lub innego produktu u Sprzedawcy. Jeśli usługa jest dostępna w ramach posiadanego ubezpieczenia lub innego produktu w Serwisie mojePZU, wówczas nie można jej kupić, a jej umawianie może być kontynuowane na zasadach określonych dla tego ubezpieczenia lub produktu. W innym wypadku można kontynuować zakup Usługi płatnej, podając kolejne wymagane dane;
 - 2) wybór miejscowości i terminu realizacji Usługi płatnej – realizacja Usługi płatnej możliwa jest wyłącznie we

- wskazanych przez Sprzedawcę Placówkach medycznych, udostępnionych w Serwisie mojePZU;
- 3) wybór Placówki medycznej, lekarza, języka wizyty i godziny wizyty – po pozytywnej weryfikacji możliwości realizacji Usługi płatnej w wybranej miejscowości, zaprezentowana zostanie lista Placówek medycznych, wraz z dostępnymi terminami wizyt oraz informacją o koszcie usługi. Użytkownik musi wybrać Placówkę medyczną, lekarza i godzinę wizyty, którą chce zakupić;
 - 4) dane do faktury – po potwierdzeniu wybranej Usługi płatnej konieczne jest wypełnienie wszystkich pól wymaganych w formularzu, dotyczących danych Użytkownika niezbędnych do wystawienia faktury i adres e-mail, na który ma zostać wysłana faktura;
 - 5) zakup Usługi płatnej – aby zakupić Usługę płatną należy wcisnąć przycisk przekierowujący do systemu płatności. Użytkownik dokonuje płatności za pośrednictwem eCard. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje potwierdzenie drogą e-mail z eCard i zostaje przekierowany ponownie do strony Konta.
7. Warunki realizacji Usługi płatnej oraz status jej opłaty Użytkownik może sprawdzić bezpośrednio po jej zakupie na Koncie.
 8. Sprzedawca prześle Użytkownikowi na adres e-mail Potwierdzenie realizacji Usługi płatnej oraz fakturę po spełnieniu następujących wymogów:
 - 1) Użytkownik prawidłowo przejdzie wszystkie kroki rejestracji;
 - 2) Sprzedawca otrzyma potwierdzenie realizacji płatności w terminie 48 godzin od Rejestracji zamówienia, nie później jednak niż 2 godziny przed terminem realizacji Usługi płatnej.
 9. W przypadku braku realizacji ust. 6, zakup Usługi płatnej nie zostanie zrealizowany, a umówiony termin Usługi płatnej zostanie odwołany w Placówce medycznej przez Sprzedawcę. Użytkownik zostanie o tym poinformowany wiadomością e-mail.
 10. W celu realizacji Usługi płatnej w Placówce medycznej, Pacjent powinien – bezpośrednio przed wizytą – przedstawić w rejestracji Placówki medycznej dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość.
 11. Brak realizacji przez Pacjenta Usługi płatnej w wyznaczonym terminie, nie uprawnia Pacjenta do jej realizacji w innym terminie oraz nie uprawnia Użytkownika do otrzymania zwrotu środków pieniężnych, z zastrzeżeniem postanowień ust. 18.
 12. Zmiana terminu Usługi płatnej jest możliwa w wyniku braku możliwości realizacji Usługi płatnej w wybranym terminie z przyczyn leżących po stronie Placówki medycznej, po uzyskaniu uprzedniej zgody Użytkownika.
 13. Usługa płatna może być realizowana w nowym terminie przez tą samą Placówkę medyczną w tej samej cenie po uzyskaniu uprzedniej zgody Użytkownika.
 14. W przypadku braku zgody Użytkownika na zmianę warunków realizacji Usługi płatnej, Sprzedawca zwróci Użytkownikowi środki pieniężne, zgodnie z zasadami opisanymi w ust.24 i ust.25.
 15. Zmiana terminu realizacji Usługi płatnej realizowana jest za pośrednictwem Infolinii PZU.
 16. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy poprzez odwołanie Usługi płatnej bez podania przyczyny za pośrednictwem Konta najpóźniej na 24 godziny przed terminem umówionej Usługi płatnej.
 17. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej wygasa na 24 godziny przed terminem Usługi płatnej.
 18. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej Sprzedawca prześle Użytkownikowi niezwłocznie Potwierdzenie odstąpienia od umowy zakupu Usługi płatnej pocztą elektroniczną.
 19. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej nie przysługuje Użytkownikowi w przypadku, gdy:
 - 1) Pacjent zrealizował Usługę płatną;
 - 2) Pacjent nie zrealizował Usługi płatnej w wybranym terminie z przyczyn innych niż leżące po stronie Sprzedawcy lub Placówki medycznej;
 - 3) do czasu realizacji Usługi płatnej jest mniej niż 24 godziny.
 20. Płatności online obsługuje eCard.
 21. Sprzedawca zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność w przypadku:
 - 1) skutecznego odstąpienia przez Użytkownika od umowy świadczenia Usługi płatnej;
 - 2) wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy z tytułu zamówionej Usługi płatnej po odstąpieniu od umowy świadczenia Usługi płatnej.
 22. Sprzedawca zwróci środki pieniężne w przypadkach, o których mowa w ust. 21 niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia:
 - 1) w którym został skutecznie poinformowany przez Użytkownika o odstąpieniu od umowy świadczenia Usługi płatnej lub
 - 2) w którym na rachunek bankowy Sprzedawcy wpłynęły środki pieniężne dotyczące odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej.
 23. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem środków pieniężnych na rzecz Użytkownika do czasu wpływu tych środków na konto Sprzedawcy.
 24. Sprzedawca dokonuje zwrotu środków pieniężnych na rzecz Użytkownika przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Użytkownika w pierwotnej transakcji.
 25. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków pieniężnych na jego rzecz.
 26. Po dokonaniu zwrotu środków pieniężnych Sprzedawca wyśle na adres email Użytkownika korektę faktury.
 27. Po aktywacji i zalogowaniu się do Konta w Serwisie mojePZU, Użytkownik ma możliwość zakupu, odwołania i weryfikacji statusu płatności za Usługę płatną.

WARUNKI ZAWARCIA I ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA USŁUGI PŁATNEJ DLA UŻYTKOWNIKA NIEZALOGOWANEGO

§ 4

1. Użytkownik, który nie posiada Konta w Serwisie mojePZU, może zakupić za pośrednictwem Serwisu mojePZU Usługę płatną.
2. Usługa płatna może zostać zakupiona na rzecz Użytkownika lub na rzecz wskazanej przez niego osoby.
3. Zakupiona Usługa płatna może być zrealizowana wyłącznie we wskazanej przy zawarciu umowy miejscowości, Placówce medycznej, terminie i u wskazanego lekarza.
4. Usługa płatna może być zrealizowana przez Pacjenta pod warunkiem potwierdzenia dokonania płatności na rzecz Sprzedawcy w terminie 48 godzin od Rejestracji zamówienia, nie później jednak niż 2 godziny przed terminem realizacji danej Usługi płatnej.
5. Składanie zamówienia polega na wyborze przez Użytkownika prezentowanych przez Sprzedawcę w Serwisie mojePZU – rodzaju Usługi płatnej, miejscowości, Placówki medycznej, lekarza oraz godziny wizyty.
6. Proces zakupu dla osoby niezalogowanej składa się z następujących kroków:
 - 1) Użytkownik wpisuje Dane identyfikacyjne Pacjenta, oraz wybiera rodzaj Usługi płatnej i miejscowość, w której ma być wykonana Usługa płatna;
 - 2) po wybraniu Usługi płatnej system weryfikuje, czy dana Usługa jest dostępna dla Pacjenta w ramach posiadanego

- przez niego ubezpieczenia zdrowotnego lub innego produktu u Sprzedawcy. Jeśli usługa jest dostępna w ramach posiadanego ubezpieczenia lub innego produktu Spółek, wówczas nie można jej kupić, a jej umawianie może być kontynuowane za pośrednictwem Infolinii PZU;
- 3) wybór Placówki medycznej i terminu realizacji Usługi płatnej – Usługi płatne możliwe są do realizacji wyłącznie w wskazanych przez Sprzedawcę Placówkach medycznych, udostępnionych w Serwisie mojePZU;
 - 4) dane do faktury – po potwierdzeniu wybranej Usługi płatnej konieczne jest wypełnienie wszystkich pól wymaganych w formularzu, dotyczących danych Użytkownika niezbędnych do wystawienia faktury oraz adresu e-mail, na który ma zostać wysłana faktura;
 - 5) realizacja płatności – aby zakupić Usługę płatną należy wcisnąć przycisk przekierowujący do systemu płatności. Użytkownik dokonuje płatności za pośrednictwem eCard. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje potwierdzenie drogą e-mailową z eCard;
7. Sprzedawca prześle Pacjentowi na adres email Potwierdzenie realizacji Usługi płatnej oraz Użytkownikowi na wskazany przez niego adres email fakturę po spełnieniu następujących wymogów:
 - 1) Użytkownik prawidłowo przejdzie wszystkie kroki rejestracji;
 - 2) Sprzedawca otrzyma potwierdzenie realizacji płatności w terminie 48 godzin od rejestracji zamówienia, nie później jednak niż 2 godziny przed terminem realizacji Usługi płatnej.
 8. W przypadku braku realizacji ust. 6, zakup Usługi płatnej nie zostanie zrealizowany, a umówiony termin Usługi płatnej zostanie odwołany w Placówce medycznej przez Sprzedawcę. Użytkownik zostanie o tym poinformowany wiadomością e-mail.
 9. W celu realizacji Usługi płatnej w Placówce medycznej Pacjent powinien – bezpośrednio przed wizytą – przedstawić w rejestracji Placówki medycznej dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość.
 10. Brak realizacji przez Pacjenta Usługi płatnej w jej wyznaczonym terminie, nie uprawnia Pacjenta do jej realizacji w innym terminie oraz nie uprawnia Użytkownika do otrzymania zwrotu środków pieniężnych, z zastrzeżeniem postanowień ust. 18.
 11. Zmiana terminu Usługi płatnej. Zmiana terminu Usługi płatnej jest możliwa tylko w przypadku, gdy nie ma możliwości realizacji Usługi płatnej w wybranym terminie z przyczyn leżących po stronie Placówki medycznej.
 12. Usługa może być realizowana w nowym terminie przez tą samą Placówkę medyczną w tej samej cenie po uzyskaniu uprzedniej zgody Użytkownika.
 13. W przypadku braku zgody Użytkownika na zmianę warunków realizacji Usługi płatnej, Sprzedawca zwróci Użytkownikowi środki pieniężne, zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.
 14. Zmiana terminu realizacji Usługi płatnej realizowana jest za pośrednictwem Infolinii PZU.
 15. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy zakupu Usługi płatnej poprzez odwołanie Usługi płatnej bez podania przyczyny.
 16. Prawo odstąpienia od umowy wygasa na 24 godziny przed terminem Usługi płatnej.
 17. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Użytkownik musi odwołać Usługę płatną za pośrednictwem Infolinii PZU.
 18. Jeżeli Użytkownik skorzysta z prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej Sprzedawca przesyła mu niezwłocznie Potwierdzenie odstąpienia od umowy zakupu Usługi płatnej pocztą elektroniczną.
 19. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej nie przysługuje Użytkownikowi w przypadku, gdy:
 - 1) Pacjent zrealizował Usługę płatną;
 - 2) Pacjent nie zrealizował Usługi płatnej w wybranym terminie z przyczyn innych niż leżące po stronie Sprzedawcy lub Placówki medycznej;
 - 3) do czasu realizacji Usługi płatnej pozostało mniej niż 24 godziny.
 20. Sprzedawca zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność w przypadku:
 - 1) skutecznego odstąpienia przez Użytkownika od umowy zakupu Usługi płatnej;
 - 2) wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy z tytułu zamówionej Usługi płatnej po odstąpieniu od umowy.
 21. Sprzedawca zwróci środki pieniężne, o których mowa w ust. 20 niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia:
 - 1) w którym został skutecznie poinformowany przez Użytkownika o odstąpieniu od umowy świadczenia Usługi płatnej lub
 - 2) w którym na rachunek bankowy Sprzedawcy wpłynęły środki pieniężne z tytułu odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej.
 22. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem środków pieniężnych na rzecz Użytkownika do czasu wpływu tych środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.
 23. Sprzedawca dokonuje zwrotu środków pieniężnych na rzecz Użytkownika przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Użytkownika w pierwotnej transakcji.
 24. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków pieniężnych na jego rzecz.
 25. Po dokonaniu zwrotu środków pieniężnych Sprzedawca wysyła na adres e-mail Użytkownika korektę faktury.

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI WYWIAD MEDYCZNY

§ 5

Wywiad Medyczny oraz wszystkie treści znajdujące się w Serwisie mojePZU mają charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny i nie mogą być w żadnym wypadku interpretowane lub traktowane jak porada, konsultacja lub diagnoza lekarza. Nie są one również podstawą do przeprowadzenia samodiagnozy oraz indywidualnego leczenia opartego na informacjach uzyskanych dzięki Serwisowi mojePZU. Wszelkie informacje uzyskane przez użycie usługi Wywiadu Medycznego, a w szczególności informacje w postaci jednostek chorobowych wygenerowane przez system komputerowy w trakcie wywiadu, nie są jakkolwiek formą świadczenia zdrowotnego i nie zastępują wizyty lekarskiej, diagnozy lekarskiej ani żadnej formy konsultacji z lekarzem.