



## Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Serwisu mojePZU

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą” spółki: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, PZU Pomoc SA, PZU Zdrowie Spółka Akcyjna, Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA, Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA - każda spółka w zakresie prowadzonej przez siebie działalności, ustanawiają niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „Regulaminem”).

Logując się do Serwisu mojePZU Użytkownik składa wniosek z art. 35 ust. 2 pkt 20) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej o udzielenie informacji o umowach ubezpieczenia, w których Użytkownik jest ubezpieczonym. Dane Użytkownika funduszy zarządzanych przez PTE PZU SA są objęte tajemnicą zawodową, o której mowa w artykule 49 ustawy z dnia 28 sierpnia 1998 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.

### Definicje

#### § 1

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Aktywacja urządzenia mobilnego** – proces połączenia telefonu z Kontem, którego koniecznymi elementami są: logowanie do Serwisu mojePZU, autoryzacja Kodem jednorazowym oraz nadanie PIN;
- 2) **Aplikacja Mobilna** – aplikacja mobilna *mojePZU mobile*, umożliwiająca korzystanie z Usług dostępna na urządzenia mobilne (telefon) z systemem Android (Aplikacja Mobilna *mojePZU mobile* wersja od 1.1.0 pobrana ze Sklepu Google Play i iOS (Aplikacja Mobilna *mojePZU* wersja od 1.1.0 pobrana ze sklepu App Store);
- 3) **cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardym 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;
- 4) **Dane identyfikacyjne** – zestaw danych zawierający: imię, nazwisko, obywatelstwo oraz PESEL, a w przypadku obcokrajowców nieposiadających PESEL: data urodzenia i miejsce urodzenia;
- 5) **DFE PZU** - Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU, z siedzibą w Warszawie, wpisanego do rejestru funduszy prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny i Rejestrowy pod numerem Rfe30;
- 6) **Elektroniczne kanały 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;
- 7) **Fundusze emerytalne** – OFE PZU lub DFE PZU;
- 8) **Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta;
- 9) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem telefonu 801 102 007 (opłata zgodna z taryfą operatora);
- 10) **Kod jednorazowy** – kody jednorazowego użycia wysyłane w postaci wiadomości SMS lub e-mail do Użytkownika w celu autoryzacji składanych przez niego dyspozycji, odblokowania dostępu do Konta lub w procesie aktywacji Aplikacji Mobilnej;
- 11) **Konto** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika w Serwisie mojePZU dostępne wyłącznie za pomocą Loginu i Hasła, a w przypadku Aplikacji Mobilnej także za pomocą PIN;

- 12) **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;
- 13) **Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika posiadającego Konto;
- 14) **mObywatel** – bezpłatna rządowa aplikacja na końcowe urządzenia telekomunikacyjnego (np. smartfony) umożliwiająca potwierdzenie tożsamości i uzyskanie dostępu do elektronicznych dokumentów i Usług;
- 15) **mojeID** – usługa Krajowej Izby Rozliczeniowej polegająca na pośredniczeniu w potwierdzeniu tożsamości osoby fizycznej za pośrednictwem wybranych Dostawców tożsamości (np. banki), w celu uwierzytelnienia do świadczonych przez Serwis mojePZU usług online;
- 16) **OFE PZU** - Otwarty Fundusz Emerytalny PZU „Złota Jesień” z siedzibą w Warszawie, wpisany do rejestru funduszy prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny i Rejestrowy pod numerem Rfe6;
- 17) **PIN** – ciąg cyfr używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta wykorzystywany w Aplikacji Mobilnej, poprzez wpisanie kodu lub poprzez weryfikację odcisku palca lub wizerunku twarzy;
- 18) **Powiadomienia PUSH** – powiadomienia dla Użytkownika wysyłane przez Spółki do Aplikacji Mobilnej w celu bieżącej komunikacji lub zawierające informacje o czynnościach zrealizowanych w ramach Usług, z których korzysta Użytkownik Serwisu mojePZU;
- 19) **PTE PZU SA** – Powszechnie Towarzystwo Emerytalne PZU 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 40724, o kapitale zakładowym w wysokości 32 000 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-22-60-035 działającą w imieniu własnym, a także w imieniu zarządzanych i reprezentowanych przez siebie Funduszy emerytalnych;
- 20) **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;
- 21) **PZU Pomoc SA** - PZU Pomoc 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 nr KRS 0000326045, o kapitale zakładowym w wysokości 4 885 800 zł wpłaconym w całości i numerze NIP: 525-244-97-71;
- 22) **PZU Zdrowie SA** – PZU Zdrowie 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 395215, o kapitale zakładowym w wysokości 10 650 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 527-266-38-52;
- 23) **PZU Życie SA** - Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie 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 30211, o kapitale zakładowym w wysokości 295 000 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP: 527-02-06-056;
- 24) **Serwis mojePZU** – internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl lub Aplikacji Mobilnej dedykowany dla Użytkowników, umożliwiający korzystanie z Usług wymienionych w załącznikach do Regulaminu;
- 25) **Spółki** – PZU SA, PZU Życie SA, PZU Pomoc SA, TFI PZU SA, PTE PZU SA oraz PZU Zdrowie SA;
- 26) **Status sprawy** – funkcjonalność polegająca na automatycznym przekierowaniu Użytkownika do odrębnego systemu PZU Życie SA umożliwiającego podgląd aktualnego etapu likwidacji zgłoszonego świadczenia.
- 27) **Status szkody** – funkcjonalność polegająca na automatycznym przekierowaniu Użytkownika do odrębnego systemu PZU SA umożliwiającego podgląd aktualnego etapu likwidacji zgłoszonej szkody;
- 28) **TFI PZU SA** - Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU 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 19102, o kapitale zakładowym w wysokości 13 000 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 527-22-28-027;
- 29) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 30) **Usługa** – usługa udostępniona za pośrednictwem Serwisu mojePZU, o której mowa w załącznikach do Regulaminu;
- 31) **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu mojePZU;
- 32) **Zgłoś sprawę** – funkcjonalność polegająca na automatycznym przekierowaniu Użytkownika do odrębnego, udostępnionego systemu stanowiącego formularz zgłoszenia roszczenia do PZU Życie SA;

- 33) **Zgłoś szkodę** – funkcjonalność polegająca na automatycznym przekierowaniu Użytkownika do odrębnego, udostępnionego systemu stanowiącego formularz zgłoszenia roszczenia do PZU SA;

## **Postanowienia ogólne**

### § 2

1. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
    - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
    - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
  - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 4) zasady założenia Konta i obsługi 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, odtwarzanie i utrwalanie jego treści. Na stronie internetowej pzu.pl zamieszczone są również informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 Ustawy.
4. Regulamin udostępniany jest w trakcie rejestracji Konta, po zalogowaniu się do Konta oraz jako dokument dołączony do umów oferowanych 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, PZU Pomoc SA, PTE PZU SA i TFI PZU 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;
  - 4) załączniku nr 4 – Usługi świadczone przez PZU Pomoc SA;
  - 5) załączniku nr 5 – Usługi świadczone przez TFI PZU SA;
  - 6) załączniku nr 6 – Usługi świadczone przez PTE PZU SA.
3. Rodzaj Usług oferowanych dla Użytkownika Serwisu mojePZU jest związany z zakresem ubezpieczenia i posiadanych produktów oraz zakresem ofert ubezpieczenia lub ofert produktów udostępnionych Użytkownikowi (dotyczy PZU SA, PZU Życie SA, PTE PZU SA oraz TFI PZU SA) lub usług świadczonych przez Spółkę (dotyczy PZU Pomoc SA oraz PZU Zdrowie SA).
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, posiadanych przez nich produktów lub świadczonym 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 15 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, PIN, Linku aktywacyjnego 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 zaszyfrowanego strumienia danych.
11. Szczegółowe wymagania techniczne oraz 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 mojePZU**

#### § 6

1. Utworzenie Konta odbywa się za pośrednictwem strony moje.pzu.pl lub Aplikacji Mobilnej.
2. Konto oraz świadczone za jego pomocą Usługi przeznaczone są dla osób pełnoletnich oraz posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Użytkownik, którego dane znajdują się w zasobach PZU SA, PZU Życie SA, TFI PZU SA, PTE PZU SA lub PZU Zdrowie SA ma możliwość założenia Konta w sposób opisany w ust. 5.
4. Użytkownik, którego dane nie znajdują się w zasobach PZU SA, PZU Życie SA, TFI PZU SA, PTE PZU SA lub PZU Zdrowie SA ma możliwość założenia Konta w sposób opisany w ust. 5 pkt 1 i 2 w przypadku zdalnego potwierdzenia tożsamości za pomocą mojeID lub aplikacji mObywatel.
5. Użytkownik może założyć Konto w jeden z poniższych sposobów:
  - 1) w Serwisie mojePZU po wybraniu funkcji „Zarejestruj się” na ekranie „Zaloguj się”;
  - 2) w Aplikacji Mobilnej po wybraniu funkcji „Zarejestruj się” na ekranie startowym;
  - 3) wyrażając zgodę w deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia ochronnego lub zdrowotnego;
  - 4) wyrażając zgodę na formularzu online w kalkulacji składki;
  - 5) wyrażając zgodę na założenia konta w procesie zgłoszenia roszczenia do PZU Życie SA lub PZU SA;

- 6) wyrażając zgodę na założenie Konta podczas kontaktu z zakresie zarejestrowanej sprawy w PZU Życie SA lub zarejestrowanej szkody w PZU SA;
  - 7) 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 (w przypadku posiadania polisy w PZU Życie SA);
  - 8) za pośrednictwem Infolinii PZU;
  - 9) wyrażając zgodę na założenie Konta podczas kontaktu z agentem lub w oddziale PZU;
  - 10) wyrażając zgodę na założenie Konta i przestanie linku aktywacyjnego w „Formularzu założenia konta w Serwisie mojePZU” wypełnianego podczas wizyty w placówce PZU Zdrowie SA po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość.
6. Aby utworzyć lub aktywować Konto Użytkownik musi podać:
- 1) Dane identyfikacyjne, adres e-mail, polski numer telefonu komórkowego oraz adres korespondencyjny na terenie Rzeczypospolitej Polskiej - korzystając w sposób opisany w ust. 5 pkt.7 oraz w przypadku zdalnego potwierdzenia tożsamości za pomocą mojeID;
  - 2) Dane identyfikacyjne, adres e-mail, polski numer telefonu komórkowego – korzystając w sposób opisany w ust. 5 pkt: 1-6, 8-10 oraz w przypadku zdalnego potwierdzenia tożsamości za pomocą aplikacji mObywatel .
7. W celu aktywacji Konta do Użytkownika wysłany jest link aktywacyjny.
  8. W przypadku tworzenia Konta za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej wymagana jest Aktywacja urządzenia mobilnego.
  9. Uzyskanie dostępu do Konta za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej jest możliwe poprzez podanie PIN.
  10. Po aktywacji i zalogowaniu się do Konta Użytkownik ma możliwość przeglądania, pobrania i zapisania na komputerze lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym doręczonych w Serwisie mojePZU dokumentów związanych z Umową ubezpieczenia.
  11. Użytkownik ma nieograniczony dostęp do Konta w okresie obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13.
  12. Dostęp do Serwisu mojePZU może zostać zablokowany, czasowo zawieszony lub ograniczony w zakresie funkcjonalności 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.
  13. 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.
  14. Podany przez Użytkownika adres e-mail oraz numer telefonu służą do komunikacji z Użytkownikiem.
  15. Komunikacja z Użytkownikiem korzystającym z Aplikacji Mobilnej może również odbywać się za pośrednictwem Powiadomień PUSH.

### **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 dla celów związanych z użytkowaniem Konta.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników Konta podanych w celu utworzenia i aktywowania Konta są spółki:
  - 1) PZU SA;
  - 2) PZU Pomoc SA;
  - 3) PZU Życie SA;
  - 4) PZU Zdrowie SA;
  - 5) TFI PZU SA;
  - 6) PTE PZU SA lub zarządzany przez nią jeden z Funduszy emerytalnych, przy czym w odniesieniu do danych osobowych użytkowników Konta, o których mowa w § 6 ust. 6 - administratorem jest PTE PZU SA, a w odniesieniu do danych w zakresie wynikającym z zawartej umowy z Funduszem emerytalnym, zarządzanym przez PTE PZU SA – administratorem jest Fundusz emerytalny.
3. Każda ze Spółek wymienionych w pkt 2 jest odrębnym administratorem danych tych Użytkowników, którzy zawarli z daną Spółką Umowę ubezpieczenia (dotyczy PZU SA oraz PZU Życie SA), są uczestnikami funduszu inPZU SFIO lub uczestnikami pracowniczego planu kapitałowego, prowadzonego przez fundusz PPK inPZU SFIO (dotyczy TFI PZU SA) lub są członkami lub Oszczędzającymi jednego z Funduszy emerytalnych (dotyczy PTE PZU SA) lub korzystają z usług świadczonych przez Spółkę (dotyczy PZU Pomoc SA oraz PZU Zdrowie SA).
4. Podane dane osobowe, o których mowa w §6 ust. 6, mogą być przetwarzane w celu rejestracji i administrowania kontem w Serwisie mojePZU, realizacji zamówionych Usług, a także zapewnienia prawidłowego działania Serwisu mojePZU oraz

rozwijania jego funkcjonalności oraz w celu marketingu produktów własnych administratora danych obejmującego profilowanie w celu dostosowania przesyłanych treści marketingowych. Dane Użytkownika mogą być także przetwarzane w celu weryfikacji tożsamości przy zakładaniu konta w Serwisie mojePZU oraz do automatycznego uzupełniania formularzy, w Serwisie mojePZU w oparciu o dane zebrane przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia (dotyczy PZU SA oraz PZU Życie SA), przy nabywaniu produktów lub uczestnictwie w tych produktach (dotyczy TFI PZU SA oraz PTE PZU SA) lub w związku z korzystaniem ze świadczonych usług (dotyczy PZU Pomoc SA i PZU Zdrowia SA). Dane automatycznie uzupełnione na formularzach, po ich potwierdzeniu przez Użytkownika, będą wykorzystywane w procesach związanych z zawartą Umową ubezpieczenia (dotyczy PZU SA i PZU Życie SA) lub świadczoną usługą (dotyczy PZU Pomoc SA i PZU Zdrowie SA). 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.

5. Dane osobowe w zakresie: nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu oraz adresów: korespondencji, zamieszkania i zameldowania, mogą być aktualizowane poprzez dokonanie zmian przez Użytkownika w Serwisie mojePZU lub w wyniku zarejestrowania zmian w trakcie korzystania z produktów lub usług świadczonych przez poszczególnych administratorów danych osobowych. Po dokonaniu aktualizacji dane te będą dostępne dla administratorów, o których mowa w §7 ust. 2.
6. Przetwarzanie danych może być powierzane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, w tym dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym na rzecz administratora usługi związane z obsługą klientów, placówkom medycznym, agentom ubezpieczeniowym, agencjom marketingowym, przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora danych w celu realizacji usługi, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
7. 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.
8. 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 te ponoszą odpowiedzialność za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.
9. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych Użytkowników jest dostępna w Serwisie mojePZU.

### **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 skierowana 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 zgłoszenia, 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, który 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 rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania 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: kontakt@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 wystaniem 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 20 marca 2021..

Załączniki do Regulaminu:

- 1) załącznik nr 1 – Usługi świadczone przez PZU SA;
- 2) załącznik nr 2 – Usługi świadczone przez PZU Życie SA;
- 3) załącznik nr 3 – Usługi świadczone przez PZU Zdrowie SA;
- 4) załącznik nr 4 – Usługi świadczone przez PZU Pomoc SA;
- 5) załącznik nr 5 – Usługi świadczone przez TFI PZU SA;
- 6) załącznik nr 6 – Usługi świadczone przez PTE PZU SA.

**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
- 6) **Opiekun produktów majątkowych w mojePZU** – wskazany w Serwisie mojePZU pracownik PZU SA wykonujący czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń albo agent ubezpieczeniowy wykonujący w imieniu lub na rzecz PZU SA czynności agencyjne, polegające m.in. na:
  - a) przekazywaniu klientowi szczegółowych informacji o produktach ubezpieczeniowych w celu doprowadzenia do zawierania przez klienta umów ubezpieczenia z PZU SA w Serwisie mojePZU,
  - b) zapewnianiu klientowi bieżącego wsparcia w procesie zawierania przez niego umów ubezpieczenia w Serwisie mojePZU, dotyczącego udzielania klientowi, na jego prośbę, wyjaśnień co do warunków i zakresu ubezpieczenia,
  - c) szczegółowym informowaniu klienta o zmianach w poszczególnych produktach PZU SA i w ofercie produktowej PZU SA, a także o aktualnych promocjach organizowanych przez PZU SA,
  - d) dokonywaniu okresowej weryfikacji w zakresie poprawności i kompletności danych osobowych, w tym danych kontaktowych klienta w Serwisie mojePZU w celu zamieszczenia aktualnych danych w umowach ubezpieczenia, które klient będzie zawierał w Serwisie mojePZU.

**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 z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.
3. Użytkownikom Konta Serwisu mojePZU 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) dostępu do Umów ubezpieczenia i dokumentów związanych z umową ubezpieczenia oraz zdalnej obsługi umów ubezpieczenia umożliwiając ich pobieranie i zapisywanie;
  - 4) dostępu do udostępnionych szkód i informacji na temat likwidacji szkody (statusu szkody);
  - 5) informacji o ofercie;
  - 6) informacji o posiadanych przez Użytkownika zniżkach na produkty ubezpieczeniowe i posiadanych kartach do nich uprawniających (usługa dostępna za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej);
  - 7) Zgłoś szkodę;
  - 8) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU;
  - 9) uzupełniania w szkodzie numeru rachunku bankowego (usługa dostępna wyłącznie dla Użytkowników z potwierdzoną tożsamością mojeID lub aplikacji mObywatel);



- 10) potwierdzenia poprawności numeru rachunku bankowego (usługa dostępna wyłącznie dla Użytkowników z potwierdzoną tożsamością mojeID lub aplikacji mObywatel);
  - 11) ustanowienia, zmiany albo usunięcia Opiekuna produktów majątkowych w Serwisie mojePZU.
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 mojePZU**

#### **§ 3**

1. Użytkownik będący osobą fizyczną, posługujący się numerem PESEL może zawrzeć Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu mojePZU.
2. Użytkownik może przygotować kalkulację składki odpowiadającą jego wymaganiom i potrzebom 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 wysyła 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 jednoznaczną identyfikację Użytkownika.
8. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje po łącznym spełnieniu warunków:
  - 1) akceptacji OWU i Regulaminu;
  - 2) potwierdzeniu transakcji zakupu Polisy;
  - 3) opłaceniu 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.

### **Uzupełnianie brakującego w szkodzie numeru rachunku bankowego**

#### **§ 4**

1. Uzupełnienie numeru rachunku bankowego do szkody jest dostępne wyłącznie dla Użytkowników, których tożsamość jest potwierdzona przez usługę mojeID lub aplikacji mObywatel.
2. W celu potwierdzenia tożsamości Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi mojeID lub aplikacji mObywatel.
3. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi u Dostawcy tożsamości w usłudze mojeID lub aplikacji mObywatel.
4. Użytkownik uzupełnia numer rachunku bankowego oraz dane właściciela rachunku bankowego, jeżeli jest on osobą uprawnioną do wypłaty odszkodowania.
5. Przez usługę uzupełniania numeru rachunku bankowego do szkody należy rozumieć konieczność uzupełnienia imienia oraz nazwiska właściciela oraz numeru rachunku bankowego (dotyczy osób fizycznych) albo numeru NIP lub REGON, nazwy właściciela oraz numeru rachunku bankowego (dotyczy osób prawnych).
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wykonywanej operacji Użytkownik potwierdza jej wykonanie wpisaniem Kodu jednorazowego.

### **Potwierdzenie poprawności numeru rachunku bankowego**

#### **§ 5**

1. Użytkownik ma możliwość zatwierdzenia poprawności numeru rachunku bankowego, zapisanego w szkodzie, na który PZU SA powinno wypłacić należne odszkodowanie.
2. Poprzez usługę Użytkownik ma możliwość akceptacji wyświetlonego mu w danej szkodzie numeru rachunku bankowego albo może odrzucić zapisany w szkodzie numer rachunku i podać inny numer rachunku bankowego.

3. Zatwierdzenie poprawności numeru rachunku bankowego w szkodzie możliwe jest dla Użytkowników uwierzytelnionych za pomocą mojeID lub aplikacji mObywatel.
4. W celu potwierdzenia tożsamości Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi mojeID lub aplikację mObywatel.
5. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi u Dostawcy tożsamości w usłudze mojeID lub aplikacji mObywatel.
6. Usługa jest dostępna dla osoby uprawnionej w szkodzie do wypłaty odszkodowania.
7. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wykonywanej operacji, usługa wymaga wprowadzenia Kodu jednorazowego.

**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 lub przystąpieniem do 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 z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.
3. Użytkownikom Konta w Serwisie mojePZU udostępnione są Usługi:
  - 1) przeglądania i aktualizacji danych osobowych i kontaktowych zawartych w Serwisie mojePZU;
  - 2) złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
  - 3) dostępu do umów ubezpieczenia i doręczonych dokumentów związanych z umową ubezpieczenia umożliwiając ich pobieranie i zapisywanie oraz zdalnej obsługi umów ubezpieczenia;
  - 4) dostępu do udostępnionych świadczeń i informacji na temat etapu likwidacji spraw (status szkody);
  - 5) dokonania płatności składki;
  - 6) przystąpienia do ubezpieczenia w ramach udostępnionej oferty;
  - 7) przeglądania, pobierania, drukowania lub zapisywania dokumentów umieszczonych w Serwisie mojePZU;
  - 8) składania dyspozycji związanych z usługami medycznymi;
  - 9) informacji o ofercie;
  - 10) Zgłoś sprawę;
  - 11) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU;
  - 12) uzupełniania w sprawie numeru rachunku bankowego (usługa dostępna wyłącznie dla Użytkowników z potwierdzoną tożsamością mojeID lub aplikacji mObywatel);
  - 13) potwierdzania poprawności numeru rachunku bankowego (usługa dostępna wyłącznie dla Użytkowników z potwierdzoną tożsamością mojeID lub aplikacji mObywatel).
4. W przypadku Użytkowników nieposiadających Konta lub niezalogowanych w Serwisie mojePZU udostępniona jest Usługa złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
5. PZU Życie SA wysyła na wskazany przez Użytkownika adres 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 mojePZU**

§ 3

1. Użytkownik będący osobą fizyczną postępujący się numerem PESEL może złożyć wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia odpowiadającej jego wymaganiom i potrzebom 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 zapisać na komputerze lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym treści OWU oraz Regulaminu.

4. Potwierdzeniem zawarcia Umowy ubezpieczenia jest dokument opatrzony indywidualnym numerem przesyłanym na adres e-mail Użytkownika.

### **Uzupełnianie brakującego w sprawie numeru konta bankowego**

#### **§ 4**

1. Uzupełnienie numeru rachunku bankowego do sprawy jest dostępne wyłącznie dla Użytkowników, których tożsamość jest potwierdzona przez usługę mojID lub aplikację mObywatel.
2. W celu potwierdzenia tożsamości Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi mojID lub aplikację mObywatel.
3. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującym u Dostawcy tożsamości w usłudze mojID lub aplikacji mObywatel.
4. Użytkownik uzupełnia numer rachunku bankowego oraz dane właściciela rachunku bankowego, jeżeli jest on osobą uprawnioną do wypłaty odszkodowania.
5. Przez usługę uzupełniania numeru rachunku bankowego do sprawy należy rozumieć konieczność uzupełnienia imienia oraz nazwiska właściciela oraz numeru rachunku bankowego (dotyczy osób fizycznych) albo numeru NIP lub REGON, nazwy właściciela oraz numeru rachunku bankowego (dotyczy osób prawnych).
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wykonywanej operacji Użytkownik potwierdza jej wykonanie wpisaniem Kodu jednorazowego.

### **Potwierdzanie poprawności numeru rachunku bankowego**

#### **§ 5**

1. Użytkownik ma możliwość zatwierdzenia poprawności numeru rachunku bankowego, zapisanego w sprawie, na który PZU Życie SA powinno wypłacić należne świadczenie.
2. Poprzez usługę Użytkownik ma możliwość akceptacji wyświetlonego mu w danej sprawie numeru rachunku bankowego albo może odrzucić zapisany w sprawie numer rachunku bankowego i podać inny numer rachunku bankowego.
3. Zatwierdzenie poprawności numeru rachunku bankowego w sprawie możliwe jest dla Użytkowników uwierzytelnionych za pomocą mojID lub aplikację mObywatel.
4. W celu potwierdzenia tożsamości Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi mojID.
5. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi u Dostawcy tożsamości w usłudze mojID lub aplikacji mObywatel.
6. Usługa jest dostępna dla osoby uprawnionej w sprawie do wypłaty świadczenia.
7. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wykonywanej operacji, usługa wymaga wprowadzenia Kodu jednorazowego.

### **Dokonanie płatności składki**

#### **§6**

1. Użytkownik ma możliwość dokonania płatności składki w wybranej umowie ubezpieczenia.
2. Płatności składki w serwisie mojePZU realizowane są za pośrednictwem eCard.
3. Opłacenie składki za umowę ubezpieczenia następuje z chwilą dokonania przez eCard autoryzacji transakcji płatności.
4. Potwierdzeniem autoryzacji transakcji płatności składki za umowę ubezpieczenia jest e-mail przesyłany przez eCard do Użytkownika.

## Usługi świadczone przez PZU Zdrowie SA

### Definicje

#### § 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Dokumentacja medyczna** - dokumentacja zawierająca oznaczenie pacjenta pozwalające na jego identyfikację, oznaczenie podmiotu leczniczego, opis stanu zdrowia pacjenta oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych oraz oznaczenie pracownika medycznego wytwarzającego dokumentację; opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem potwierdzonym profilem zaufanym ePUAP, podpisem osobistym albo z wykorzystaniem sposobu potwierdzania pochodzenia oraz integralności danych dostępnego w systemie teleinformatycznym udostępnionym bezpłatnie przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych lub z wykorzystaniem wewnętrznych mechanizmów systemu teleinformatycznego;
- 2) **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;
- 3) **Grupa kapitałowa PZU Zdrowie** – PZU Zdrowie SA i jej spółki zależne, stanowiące grupę kapitałową w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) **Infolinia PZU Zdrowie SA**- serwis telefoniczny, dostępny pod numerem telefonu 801 405 905 (opłata zgodna z taryfą operatora);
- 5) **Placówka medyczna** – placówka podmiotu świadczącego usługę medyczną;
- 6) **Sprzedawca** – PZU Zdrowie SA;
- 7) **Usługa medyczna** - usługi świadczone przez PZU Zdrowie SA obejmujące świadczenie zdrowotne w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej takie jak wizyta lekarska, badanie, konsultacja;
- 8) **Usługa płatna** - usługa medyczna dostępna w Serwisie mojePZU wraz ze wskazaniem ceny tej Usługi medycznej, która nie znajduje się w zakresie posiadanego przez Użytkownika ubezpieczenia zdrowotnego realizowanego u Sprzedawcy lub innego produktu posiadanego przez Użytkownika w Spółkach;
- 9) **Pakiet medyczny** – zbiór usług medycznych dostępnych w Serwisie mojePZU wraz ze wskazaniem zbiorczej ceny za usługi znajdujące się w pakiecie, możliwe do realizacji w określonym przedziale czasowym;
- 10) **Konsultacja telemedyczna**- usługa medyczna wykonywana przez placówkę medyczną na rzecz Pacjenta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie: czatu, wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej);
- 11) **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;
- 12) **Wywiad medyczny** – funkcjonalność Serwisu mojePZU, umożliwiająca interakcję z Użytkownikiem polegającą na przekazaniu przez niego informacji o objawach chorobowych, mająca na celu wygenerowanie podsumowania potencjalnych zagrożeń i chorób powiązanych z objawami podanymi przez Użytkownika w czasie wywiadu oraz rekomendowaną specjalizację konsultacji lekarskiej;
- 13) **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;
- 14) **Potwierdzenie realizacji Usługi płatnej** - informacja wysłana do Użytkownika na podany przez niego adres e-mail, po zaksięgowaniu płatności za zamówioną Usługę płatną;
- 15) **Rejestracja zamówienia** - informacja wysyłana do Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej o tym, że jego zamówienie Usługi płatnej wpłynęło i zostanie zrealizowane po zaksięgowaniu płatności;
- 16) **Partner** – firma lub instytucja, która na podstawie umowy z PZU Zdrowie umieszcza na swojej stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej link kierujący do zakupu Pakietów medycznych dedykowanych dla klientów Partnera.

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

#### § 2

1. PZU Zdrowie SA świadczy usługi drogą elektroniczną dla swoich klientów oraz osób zainteresowanych zakupem Usługi płatnej z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Rodzaj Usług medycznych dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem posiadanego produktu oraz wybraną Placówką medyczną.
3. W przypadku założenia Konta w Serwisie mojePZU zalogowanym Użytkownikom udostępniono Usługi:
  - 1) przeglądania i aktualizacji danych osobowych i kontaktowych zawartych w Serwisie mojePZU;
  - 2) składania dyspozycji związanych z Usługami medycznymi;
  - 3) podglądu wybranych dokumentów z Dokumentacji medycznej w Placówkach medycznych Grupy kapitałowej PZU Zdrowie objętych możliwością udostępniania Dokumentacji medycznych drogą elektroniczną tj. :
    - a) dokumentacji medycznej wytworzonej podczas wizyty lekarskiej: skierowania, zalecenia, informacje o wystawionych receptach, dołączone przez lekarza do Dokumentacji medycznej z wizyty wyniki badań laboratoryjnych i diagnostycznych,
    - b) ankiet Wywiadu medycznego dołączanych do zarezerwowanej wizyty lekarskiej;
    - c) wskanowanych przez Użytkownika plików z Dokumentacją medyczną dołączanych do zarezerwowanej wizyty lekarskiej;
  - 4) zakupu Usług płatnych w tym Pakietu medycznego i badań laboratoryjnych;
  - 5) udostępniania Dokumentacji medycznej pomiędzy podmiotami leczniczymi Grupy kapitałowej PZU Zdrowie objętymi możliwością udostępniania Dokumentacji medycznej drogą elektroniczną;
  - 6) skorzystania z narzędzia Wywiad Medyczny;
  - 7) udostępniania wyników badań laboratoryjnych umówionych poprzez Infolinię PZU Zdrowie SA lub Serwis mojePZU wykonanych w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o.;
  - 8) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU Zdrowie SA;
  - 9) realizacji umówionych Konsultacji telemedycznych z możliwością zamówienia produktów do wybranej apteki po odbytej Konsultacji telemedycznej;
  - 10) realizacji Usług medycznych dostępnych w ramach Promocji Zdrowie w PPK;
  - 11) rejestracji produktu PZU Zdrowie i przypisania go do konta użytkownika z użyciem kodu aktywacyjnego;
  - 12) przypisania niepełnoletniego dziecka do konta drugiego rodzica/ opiekuna prawnego lub kuratora, nie będącego głównym ubezpieczonym lub głównym beneficjentem produktu zdrowotnego obsługiwanego przez PZU Zdrowie;
  - 13) złożenia dyspozycji dotyczącej zwrotu kosztów wynikających z realizacji parametrów umowy.
4. W przypadku Użytkowników nieposiadających Konta lub niezalogowanych w Serwisie mojePZU udostępniona jest Usługa zakupu Usługi płatnej, w tym zakupu Pakietów medycznych po przejściu do Serwisu mojePZU ze strony Partnera..
5. Realizacja Konsultacji telemedycznej wymaga zaakceptowania odrębnego regulaminu „Regulamin świadczenia usług telemedycznych dla Klientów PZU Zdrowie”. Akceptacja jest jednorazowa, wymagana przed pierwszą realizacją Konsultacji telemedycznej. Osoby posiadające konta na portalu lekarzonline.pzuzdrowie.pl mogą korzystać z usług telemedycznych, poprzez portal moje.pzu.pl na podstawie wcześniej zaakceptowanego regulaminu. Funkcjonalność zamówienia produktów po odbytej Konsultacji telemedycznej, wymaga również zaakceptowania odrębnego regulaminu „Zasady zamawiania produktów – Regulamin”. Regulamin dostępny jest do akceptacji z poziomu szczegółów zrealizowanej wizyty telemedycznej, po kliknięciu przejdź do konsultacji i wyrażenia woli zamówienia zleconych przez lekarza leków.

### **Warunki zawarcia i odstąpienia od umowy kupna Usługi płatnej lub Pakietu medycznego dla Użytkownika zalogowanego**

#### § 3

1. Usługę płatną lub Pakiet medyczny za pośrednictwem Serwisu mojePZU może zakupić osoba fizyczna pełnoletnia, posiadająca swoje Konto.
2. Usługa płatna może być zakupiona na rzecz Użytkownika lub na rzecz jego niepełnoletniego dziecka, przypisanego do Konta.
3. Miejsca realizacji Usługi płatnej lub Pakietu medycznego
  - 1) zakupiona Usługa płatna może być zrealizowana wyłącznie we wskazanej przy zawarciu umowy miejscowości, Placówce medycznej, terminie i u wskazanego lekarza;
  - 2) zakupione Usługi płatne, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, mogą być zrealizowane po wskazaniu przy zawarciu umowy miejscowości oraz Placówki medycznej; termin realizacji badań laboratoryjnych zostanie wskazany przy złożeniu zamówienia;
  - 3) usługi medyczne w ramach Pakietu medycznego mogą być zrealizowane wyłącznie w placówkach zlokalizowanych we wskazanym przy zawarciu umowy regionie np. w Warszawie.
4. Termin płatności

- 1) Usługa płatna może być zrealizowana 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;
  - 2) Usługi płatne, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, mogą być zrealizowane pod warunkiem otrzymania przez Sprzedawcę od eCard potwierdzenia dokonania płatności w terminie 2 godzin od Rejestracji zamówienia;
  - 3) Usługi medyczne w ramach Pakietu medycznego mogą być zrealizowane pod warunkiem potwierdzenia dokonania płatności na rzecz Sprzedawcy w terminie 48 godzin od Rejestracji zamówienia.
5. Proces zakupu Usługi płatnej / Pakietu medycznego składa się z następujących etapów:
- 1) zakup Usługi Płatnej
    - a) Wybór Usługi płatnej - jeśli Użytkownik na swoim Koncie ma przypisane niepełnoletnie dzieci, przed wybraniem rodzaju Usługi płatnej musi 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,
    - b) wybór miejscowości i terminu realizacji Usługi płatnej - realizacja Usługi płatnej możliwa jest wyłącznie we wskazanych przez Sprzedawcę Placówkach medycznych, udostępnionych w Serwisie mojePZU, dodatkowo w przypadku Konsultacji telemedycznej wybór formy kontaktu ze specjalistą,
    - c) wybór Placówki medycznej, lekarza, języka wizyty i godziny wizyty - po pozytywnej weryfikacji możliwości realizacji Usługi płatnej w wybranej miejscowości, zaprezentowana zostanie lista Placówek medycznych. Użytkownik musi wybrać Placówkę medyczną, lekarza i godzinę wizyty, którą chce kupić,
      - wybrane Placówki medyczne zostaną zaprezentowane wraz z dostępnymi terminami wizyt oraz informacją o koszcie usługi. Użytkownik dokonuje wyboru lekarza, godziny i terminu wizyty,
      - w wypadku Placówek medycznych, w których terminy nie są prezentowane w Serwisie MojePZU, Sprzedawca udostępnia opcje zamówienia wizyty za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA. Pracownik Infolinii PZU Zdrowie SA, po kontakcie ze wskazaną Placówką medyczną zadzwoni do Użytkownika i zaprezentuje dostępne terminy wraz z kosztem Usługi płatnej. Akceptacja wybranego terminu przez Użytkownika umożliwia przejście do dalszego etapu kupna Usługi płatnej,
    - d) w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, po pozytywnej weryfikacji możliwości realizacji Usług płatnych w wybranej miejscowości, zaprezentowana zostanie lista Placówek medycznych. Użytkownik wskazuje Placówkę medyczną, w której będzie mógł wykonać badania w terminie wskazanym przy potwierdzeniu realizacji zamówienia,
    - e) uzupełnienie danych do faktury:
      - w Serwisie mojePZU: 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,
      - w wypadku Usługi płatnej realizowanej za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA: niezbędne jest podanie danych do faktury w rozmowie telefonicznej, które obejmują dane Użytkownika oraz adres e-mail, na który ma zostać wysłana faktura,
    - f) dokonanie płatności za Usługę płatną:
      - w Serwisie mojePZU: aby dokonać płatności za 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 Sprzedawcy,
      - w wypadku Usługi płatnej zamawianej za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie: Użytkownik może dokonać płatności za pośrednictwem eCard następującymi drogami:
        - po przekierowaniu przez pracownika Infolinii PZU Zdrowie SA na IVR eCard,
        - po kliknięciu w link przesyłany na adres e-mail podany przez Użytkownika,
        - po kliknięciu w „Szczegóły wizyty” w Serwisie mojePZU;
  - 2) Zakup Pakietu Medycznego:
    - a) wybór Pakietu medycznego,
    - b) wybór regionu, w którym usługi będą realizowane,
    - c) uzupełnienie danych identyfikacyjnych i kontaktowych pacjenta,
    - d) wpisanie danych do faktury, w tym adresu e-mail, na który ma ona zostać przesyłana,
    - e) dokonanie zapłaty przez serwis eCard; Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje potwierdzenie drogą e-mail z eCard.

6. Warunki realizacji Usługi płatnej i Pakietu medycznego oraz status opłaty Użytkownik może sprawdzić bezpośrednio po zakupie na Koncie.
7. Szczegóły dotyczące zakupionego Pakietu medycznego dostępne są w Serwisie mojePZU w zakładce „Moje produkty”, z tego miejsca Użytkownik składa dyspozycje związane z Usługami medycznymi wchodzącymi w skład Pakietu medycznego, w szczególności umawia poszczególne Usługi medyczne wchodzące w skład Pakietu medycznego w wybranych terminach i Placówkach medycznych.
8. Wysyłka faktury
  - 1) Sprzedawca prześle Użytkownikowi na adres e-mail Potwierdzenie realizacji Usługi płatnej oraz fakturę po spełnieniu następujących wymogów:
    - a) Użytkownik prawidłowo przejdzie wszystkie kroki rejestracji,
    - b) Sprzedawca otrzyma potwierdzenie realizacji płatności w terminie 48 godzin od Rejestracji zamówienia, nie później jednak niż 2 godziny przed terminem realizacji Usługi płatnej;
  - 2) Sprzedawca prześle Użytkownikowi na wskazany adres e-mail fakturę, potwierdzającą zakup Pakietu medycznego.
9. W przypadku braku realizacji ust. 5, zakup Usługi płatnej / Pakietu medycznego nie zostanie zrealizowany. Umówiony termin Usługi płatnej zostanie odwołany w Placówce medycznej przez Sprzedawcę. Użytkownik zostanie o tym poinformowany wiadomością e-mail.
10. W celu realizacji Usługi medycznej w Placówce medycznej, pacjent powinien – bezpośrednio przed wizytą - przedstawić w rejestracji Placówki medycznej dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość, a w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, kod autoryzacyjny otrzymany od Sprzedawcy drogą mailową.
11. W celu realizacji Konsultacji telemedycznej Użytkownik powinien zaakceptować Regulamin świadczenia usług telemedycznych dla Klientów PZU Zdrowie.
12. Brak realizacji przez Pacjenta Usługi płatnej lub Usługi medycznej objętej Pakietem medycznym 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. 23.
13. 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.
14. Usługa płatna może być realizowana w nowym terminie przez tą samą Placówkę medyczną w tej samej cenie po uzyskaniu uprzedniej zgody Użytkownika.
15. W przypadku braku zgody Użytkownika na zmianę warunków realizacji Usługi płatnej, zgodnie z ust. 13, Sprzedawca zwróci Użytkownikowi środki pieniężne, na zasadach opisanych w ust. 23 i 24.
16. Zmiana terminu realizacji Usługi płatnej realizowana jest za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA.
17. 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, a w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, w terminie do 14 dni od Rejestracji zamówienia na badanie..
18. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej wygasa na 24 godziny przed terminem Usługi płatnej, a w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, w terminie 14 dni od Rejestracji zamówienia na badanie.
19. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia usług w ramach Pakietu medycznego przysługuje Użytkownikowi w terminie 14 dni od daty zakupu pod warunkiem, że Użytkownik nie umówił żadnej usługi wchodzącej w skład Pakietu medycznego.
20. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z prawa odstąpienia od umowy Sprzedawca niezwłocznie prześle Użytkownikowi Potwierdzenie odstąpienia od umowy zakupu Usługi płatnej lub Pakietu medycznego na adres e-mail Użytkownika.
21. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej / umowy świadczenia usług w ramach Pakietu medycznego nie przysługuje Użytkownikowi w przypadku, gdy:
  - 1) pacjent zrealizował Usługę płatną lub umówił którąkolwiek z usług objętych Pakietem medycznym;
  - 2) pacjent umówił Usługę płatną lub którąkolwiek z usług objętych Pakietem medycznym i nie zrealizował jej 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.
22. Płatności online obsługuje eCard.
23. Sprzedawca zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność w przypadku:
  - 1) skutecznego odstąpienia przez Użytkownika od umowy świadczenia Usługi płatnej lub Pakietu medycznego;
  - 2) wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy z tytułu zamówionej Usługi płatnej lub Pakietu medycznego po odstąpieniu od umowy;
  - 3) wpłaty spóźnionej.
24. Sprzedawca zwróci środki pieniężne w przypadkach, o których mowa w ust. 23 niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia:



- 1) w którym został skutecznie poinformowany przez Użytkownika o odstąpieniu od umowy świadczenia Usługi płatnej lub Pakietu medycznego, albo
  - 2) w którym na rachunek bankowy Sprzedawcy wpłynęły środki pieniężne z tytułu umowy, od której Użytkownik odstąpił.
25. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem środków pieniężnych na rzecz Użytkownika do czasu wpływu tych środków na konto Sprzedawcy.
  26. Sprzedawca dokonuje zwrotu środków pieniężnych na rzecz Użytkownika przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Użytkownika w pierwotnej transakcji.
  27. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków pieniężnych na jego rzecz.
  28. Po dokonaniu zwrotu środków pieniężnych Sprzedawca wyśle na adres email Użytkownika korektę faktury.
  29. Po aktywacji i zalogowaniu się do Konta w Serwisie mojePZU, Użytkownik ma możliwość zakupu, odwołania i weryfikacji statusu płatności za Usługę płatną lub Pakiet medyczny.

#### **Warunki zawarcia i odstąpienia od umowy kupna Usługi płatnej lub Pakietu medycznego dla Użytkownika niezalogowanego**

##### § 4

1. Użytkownik, który nie posiada Konta w Serwisie mojePZU lub nie jest zalogowany, może zakupić za pośrednictwem Serwisu mojePZU Usługę płatną lub Pakiet medyczny.
2. Usługa płatna może zostać zakupiona na rzecz Użytkownika lub na rzecz wskazanej przez niego osoby. Pakiet medyczny może zostać zakupiony wyłącznie na rzecz Użytkownika.
3. Miejsce realizacji Usługi płatnej lub Pakietu medycznego
  - 1) Zakupiona Usługa płatna może być zrealizowana wyłącznie we wskazanej przy zawarciu umowy miejscowości, Placówce medycznej, terminie i u wskazanego lekarza;
  - 2) Zakupione Usługi płatne, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, mogą być zrealizowane po wskazaniu przy zawarciu umowy miejscowości i Placówki medycznej; termin realizacji badań laboratoryjnych zostanie wskazany przy złożeniu zamówienia;
  - 3) Usługi w ramach Pakietu medycznego mogą być zrealizowane wyłącznie w placówkach zlokalizowanych we wskazanym przy zawarciu umowy regionie np. w Warszawie.
4. Termin płatności
  - 1) Usługa płatna może być zrealizowana 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;
  - 2) Usługi płatne, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, mogą być zrealizowane pod warunkiem otrzymania przez Sprzedawcę od eCard potwierdzenia dokonania płatności w terminie 2 godzin od Rejestracji zamówienia;
  - 3) Usługi w ramach Pakietu medycznego mogą być zrealizowane pod warunkiem potwierdzenia dokonania płatności na rzecz Sprzedawcy w terminie 48 godzin od Rejestracji zamówienia.
5. Proces zakupu dla osoby niezalogowanej do Serwisu mojePZU składa się z następujących etapów:
  - 1) Zakup Usługi płatnej
    - a) Użytkownik uzupełnia datę urodzenia oraz dokonuje wyboru rodzaju Usługi płatnej i miejscowości, w której ma być wykonana Usługa płatna,
    - b) Użytkownik wybiera Placówkę medyczną i termin realizacji Usługi płatnej spośród Placówek medycznych udostępnionych w Serwisie mojePZU, w przypadku Konsultacji telemedycznej dodatkowo- wybiera formę kontaktu ze specjalistą:
      - wybrane Placówki medyczne zostaną zaprezentowane wraz z dostępnymi terminami wizyt oraz informacją o koszcie usługi. Użytkownik wybiera lekarza, godzinę i termin wizyty,
      - w przypadku Placówek medycznych, w których terminy nie są prezentowane w Serwisie MojePZU, Sprzedawca udostępnia opcję zamówienia wizyty za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA. Pracownik Infolinii PZU Zdrowie SA, po kontakcie ze wskazaną Placówką medyczną zadzwoni do Użytkownika i zaprezentuje dostępne terminy wraz z kosztem usługi. Akceptacja wybranego terminu przez Użytkownika umożliwia przejście do dalszego etapu zakupu Usługi płatnej,
    - c) Użytkownik uzupełnia dane identyfikacyjne pacjenta, 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 Zdrowie SA,
    - d) w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, po pozytywnej weryfikacji możliwości realizacji Usług płatnych w wybranej miejscowości, zaprezentowana zostanie lista Placówek

medycznych. Użytkownik wskazuje Placówkę medyczną, w której będzie mógł wykonać badania w terminie wskazanym przy potwierdzeniu realizacji zamówienia;

e) uzupełnienie danych do faktury:

- w Serwisie mojePZU, 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,
- w wypadku usług realizowanych za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA, niezbędne jest podanie danych do faktury w rozmowie telefonicznej. Obejmują one dane Użytkownika oraz adres e-mail, na który ma zostać wysłana faktura,

f) dokonanie płatności za Usługę płatną:

- w Serwisie mojePZU aby dokonać płatności za 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,
- w wypadku usług realizowanych za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA Użytkownik może dokonać płatności eCard następującymi drogami:
  - po przekierowaniu przez pracownika Infolinii PZU Zdrowie SA na IVR eCard,
  - po kliknięciu w link przesłany na adres e-mail podany przez Użytkownika.

2) zakup Pakietu medycznego

- a) wybór Pakietu medycznego,
- b) wybór regionu, w którym usługi będą realizowane,
- c) uzupełnienie danych identyfikacyjnych i kontaktowych pacjenta,
- d) uzupełnienie danych do faktury, w tym adresu e-mail, na który ma ona zostać przesłana,
- e) opłata przez serwis eCard. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje potwierdzenie drogą e-mail z eCard.

6. Po dokonaniu zakupu Użytkownik powinien zarejestrować konto w serwisie mojePZU, aby móc składać dyspozycje związane z Usługami medycznymi objętymi Pakietem medycznym.

7. Szczegóły dotyczące zakupionego Pakietu medycznego dostępne są w Serwisie mojePZU w zakładce „Moje produkty”, z tego miejsca Użytkownik składa dyspozycje związane z Usługami medycznymi wchodzącymi w skład Pakietu medycznego, w szczególności umawia poszczególne Usługi medyczne wchodzące w skład Pakietu medycznego w wybranych terminach i Placówkach medycznych.

8. Wysyłka faktury

1) Sprzedawca prześle Użytkownikowi na wskazany przez niego adres email Potwierdzenie realizacji Usługi płatnej fakturę po spełnieniu następujących wymogów:

- a) Użytkownik prawidłowo przejdzie wszystkie kroki rejestracji,
- b) Sprzedawca otrzyma potwierdzenie realizacji płatności w terminie 48 godzin od rejestracji zamówienia, nie później jednak niż 2 godziny przed terminem realizacji Usługi płatnej;

2) Sprzedawca prześle Użytkownikowi na wskazany adres e-mail fakturę, potwierdzającą zakup Pakietu medycznego.

9. W przypadku braku realizacji kroków zakupu opisanych w ust. 5, zakup Usługi płatnej / Pakietu medycznego nie zostanie zrealizowany. Umówiony termin Usługi płatnej zostanie odwołany w Placówce medycznej przez Sprzedawcę, o czym Użytkownik zostanie poinformowany drogą e-mail.

10. W celu realizacji Usługi medycznej w Placówce medycznej pacjent powinien – bezpośrednio przed wizytą - przedstawić w rejestracji Placówki medycznej dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość, a w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, kod autoryzacyjny otrzymany od Sprzedawcy drogą mailową.

11. W celu realizacji Konsultacji telemedycznej pacjent powinien zalogować się i zaakceptować regulamin portalu lekarzonline.pzuzdrowie.pl; hasło do pierwszego logowania Użytkownik otrzyma e-mailem na wskazany adres e-mail.

12. Brak realizacji przez pacjenta Usługi płatnej lub Usługi medycznej objętej Pakietem medycznym 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. 23.

13. Zmiana terminu Usługi płatnej jest możliwa tylko w przypadku, gdy nie ma możliwości realizacji Usługi płatnej w wybranym terminie z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy lub Placówki medycznej.

14. Usługa płatna może być realizowana w nowym terminie przez tą samą Placówkę medyczną w tej samej cenie po uzyskaniu uprzedniej zgody pacjenta.

15. W przypadku braku zgody pacjenta na zmianę warunków realizacji Usługi płatnej, Sprzedawca zwróci Użytkownikowi środki pieniężne, zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.

16. Zmiana terminu realizacji Usługi płatnej realizowana jest za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA.

17. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy zakupu Usługi płatnej poprzez odwołanie Usługi płatnej bez podania przyczyny.
18. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi Płatnej wygasa na 24 godziny przed terminem Usługi płatnej, a w przypadku Usług płatnych, w skład których wchodzi badania laboratoryjne, po upływie 14 dni od daty Rejestracji zamówienia na badanie.
19. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia usług w ramach Pakietu medycznego przysługuje Użytkownikowi w terminie 14 dni od daty zakupu pod warunkiem, że Użytkownik nie umówił żadnej usługi wchodzącej w skład Pakietu medycznego.
20. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usługi Płatnej Użytkownik musi odwołać Usługę płatną za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA.
21. Jeżeli Użytkownik skorzysta z prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej / umowy świadczenia usług w ramach Pakietu medycznego, Sprzedawca niezwłocznie przesyła mu Potwierdzenie odstąpienia od umowy na adres e-mail Użytkownika..
22. Prawo odstąpienia od umowy świadczenia Usługi płatnej / umowy świadczenia usług w ramach Pakietu medycznego nie przysługuje Użytkownikowi w przypadku, gdy:
  - 1) pacjent zrealizował Usługę płatną lub umówił którąkolwiek z usług objętych Pakietem medycznym;
  - 2) pacjent umówił Usługę płatną lub którąkolwiek z usług objętych Pakietem medycznym nie zrealizował jej 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.
23. Sprzedawca zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność w przypadku:
  - 1) skutecznego odstąpienia przez Użytkownika od umowy zakupu Usługi płatnej lub Pakietu medycznego;
  - 2) wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy z tytułu zamówionej Usługi płatnej lub Pakietu medycznego po odstąpieniu od umowy.
24. Sprzedawca zwróci środki pieniężne, o których mowa w ust. 23 niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia:
  - 1) w którym został skutecznie poinformowany przez Użytkownika o odstąpieniu od umowy świadczenia Usługi płatnej lub Pakietu medycznego albo
  - 2) w którym na rachunek bankowy Sprzedawcy wpłynęły środki pieniężne z tytułu umowy, od której Użytkownik odstąpił.
25. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem środków pieniężnych na rzecz Użytkownika do czasu wpływu tych środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.
26. Sprzedawca dokonuje zwrotu środków pieniężnych na rzecz Użytkownika przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Użytkownika w pierwotnej transakcji.
27. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków pieniężnych na jego rzecz.
28. Po dokonaniu zwrotu środków pieniężnych Sprzedawca wysyła na adres e-mail Użytkownika korektę faktury.

**Warunki korzystania z Usługi podglądu wybranych dokumentów z Dokumentacji medycznej w Placówkach medycznych Grupy kapitałowej PZU Zdrowie objętych możliwością udostępniania Dokumentacji medycznych drogą elektroniczną**

§ 5

1. Podgląd wybranych dokumentów z Dokumentacji medycznej będzie dostępny dla Użytkowników uwierzytelnionych za pomocą usługi mojeID lub uwierzytelnionych w placówkach PZU Zdrowie SA.
2. W celu uwierzytelnienia Użytkownika Serwisu mojePZU, za pomocą usługi mojeID, Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi mojeID.
3. Uwierzytelnienie Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi w wybranym Banku.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wykonywanej operacji, Usługa wymaga wprowadzenia kodu jednorazowego, który jest wysyłany do Użytkownika w wiadomości e-mail, na adres mailowy przypisany do konta Użytkownika.
5. Uwierzytelnienie Użytkownika w Serwisie mojePZU, za pomocą usługi mojeID, jest czynnością jednorazową.
6. Uwierzytelnienie Użytkownika może nastąpić w placówkach PZU Zdrowie SA. Udając się do placówki PZU Zdrowie SA, Użytkownik zostanie poproszony o okazanie pracownikowi placówki PZU Zdrowie SA dokumentu stwierdzającego tożsamość (dowód osobisty, prawo jazdy lub paszport) oraz o wypełnienie formularza „Uwierzytelnienie Użytkownika Serwisu mojePZU”, w którym Użytkownik potwierdzi swoje dane do logowania w Serwisie mojePZU (swoje Dane identyfikacyjne, Login oraz numer telefonu komórkowego podany podczas aktywacji Konta w Serwisie mojePZU). Jeśli proces uwierzytelnienia nie powiedzie się, Użytkownik zostanie powiadomiony o przyczynie niepowodzenia.

7. Za uwierzytelnionych uznaje się Użytkowników, którzy założyli Konto w placówce PZU Zdrowie SA wypełniając formularz „Formularz założenia konta w Serwisie mojePZU” oraz okazali pracownikowi PZU Zdrowie SA dokument stwierdzający tożsamość (dowód osobisty, prawo jazdy lub paszport).
8. Jeśli w Serwisie mojePZU Użytkownik ma przypisane do swojego Konta, objęte opieką medyczną dziecko/dzieci, uwierzytelnienie tożsamości obejmie również dziecko/dzieci.
9. Po uzyskaniu uwierzytelnienia Użytkownikowi zostanie udostępniony podgląd do dokumentów z Dokumentacji medycznej w Placówkach medycznych Grupy kapitałowej PZU Zdrowie objętych możliwością udostępniania Dokumentacji medycznych drogą elektroniczną tj.: dokumentacji medycznej wytworzonej podczas wizyty lekarskiej: zalecenia, informacje o wystawionych receptach, wyniki badań laboratoryjnych, skierowania, zalecenia, informacje o wystawionych receptach, dołączone przez lekarza do Dokumentacji medycznej z wizyty wyniki badań laboratoryjnych i diagnostycznych, ankiet Wywiadu medycznego dołączanych do zarezerwowanej wizyty lekarskiej, wskanowanych przez Użytkownika plików z Dokumentacją medyczną dołączanych do zarezerwowanej wizyty lekarskiej, wyników badań laboratoryjnych umówionych poprzez Infolinię PZU Zdrowie SA lub Serwis mojePZU wykonanych w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o.

### **Warunki korzystania z usługi Wywiad Medyczny**

#### § 6

1. 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 jakąkolwiek formą świadczenia zdrowotnego i nie zastępują wizyty lekarskiej, diagnozy lekarskiej ani żadnej formy konsultacji z lekarzem.
2. Wypełnione ankiety Wywiadu medycznego mogą zostać dołączone do zarezerwowanych wizyt lekarskich.
3. Warunkiem skorzystania z usługi dołączenia ankiety Wywiadu medycznego do zarezerwowanej wizyty lekarskiej jest wyrażenie przez Użytkownika zgody na dołączanie ankiet Wywiadu medycznego do Dokumentacji medycznej podmiotu leczniczego, w którym zarezerwowana jest wizyta.
4. W przypadku niestawienia się na wizytę lekarską lub odwołania wizyty, ankieta Wywiadu medycznego zostanie umieszczona w archiwum Dokumentacji medycznej podmiotu leczniczego, do którego zarezerwowana została wizyta.
5. Zgodę na dołączanie ankiety Wywiadu medycznego można cofnąć za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie.

### **Warunki korzystania z usługi udostępniania Dokumentacji medycznej pomiędzy podmiotami leczniczymi Grupy kapitałowej PZU Zdrowie SA objętymi możliwością udostępniania Dokumentacji medycznej drogą elektroniczną**

#### § 7

1. Warunkiem skorzystania z usługi udostępniania Dokumentacji medycznej pomiędzy podmiotami leczniczymi Grupy kapitałowej PZU Zdrowie jest wyrażenie przez Użytkownika zgody na udostępnianie Dokumentacji medycznej, w momencie umawiania na wizytę.
2. Wyrażenie zgody umożliwi podmiotom leczniczym z Grupy PZU Zdrowie dostęp w trakcie wizyty lekarskiej do Dokumentacji medycznej sporządzonej w podmiotach leczniczych Grupy kapitałowej PZU Zdrowie, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług medycznych.
3. Lista podmiotów leczniczych wchodzących w skład Grupy kapitałowej PZU Zdrowie stanowi element wyrażanej zgody.
4. Za małoletnie dziecko zgodę wyraża przedstawiciel ustawowy.
5. Zgodę na udostępnianie Dokumentacji medycznej można odwołać za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie.
6. Wyrażenie zgody nie jest możliwe w przypadku pacjentów nieposiadających numeru PESEL.

### **Warunki korzystania z usługi dołączania wskanowanych przez Użytkownika plików z Dokumentacją medyczną do zarezerwowanej wizyty lekarskiej**

#### § 8

1. Wskanowane przez Użytkownika pliki z Dokumentacją medyczną mogą zostać dołączone do zarezerwowanej wizyty lekarskiej.
2. Warunkiem skorzystania z usługi dołączenia wskanowanych przez Użytkownika plików z Dokumentacją medyczną do zarezerwowanej wizyty jest wyrażenie zgody na dołączanie wskanowanych plików z Dokumentacją medyczną do zarezerwowanych wizyt lekarskich.

3. W przypadku niestawienia się na wizytę lekarską lub odwołania wizyty, wskanowane pliki z Dokumentacją medyczną zostaną umieszczone w archiwum Dokumentacji medycznej podmiotu leczniczego, do którego zarezerwowana została wizyta.
4. Zgodę na dołączanie wskanowanych plików z Dokumentacją medyczną można cofnąć za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA.

#### **Warunki korzystania z usługi udostępniania wyników badań laboratoryjnych materiałów pobranych w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o.**

##### § 9

1. Wyniki badań laboratoryjnych materiałów pobranych w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o., umówionych do wykonania za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA lub Serwis mojePZU mogą zostać udostępnione PZU Zdrowie SA, a następnie mogą zostać udostępnione Użytkownikowi w Serwisie moje PZU w ramach usługi podglądu wybranych dokumentów z Dokumentacji medycznej w Placówkach medycznych Grupy kapitałowej PZU Zdrowie objętych możliwością udostępniania Dokumentacji medycznych drogą elektroniczną.
2. Warunkiem skorzystania z usługi udostępniania wyników badań laboratoryjnych materiałów pobranych w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o. jest wyrażenie przez Użytkownika zgody na udostępnianie wyników badań laboratoryjnych PZU Zdrowie SA. Zgoda może być wyrażona przez Użytkownika za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA lub w Serwisie mojePZU podczas umawiania się na badania laboratoryjne w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o.
3. Za małoletnie dziecko zgodę wyraża przedstawiciel ustawowy.
4. Zgodę na udostępnianie wyników badań laboratoryjnych materiałów pobranych w punktach pobrań Diagnostyka Sp. z o.o., wykonanych na zlecenie PZU Zdrowie SA można odwołać za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA.

#### **Realizacja Usług medycznych w ramach akcji promocyjnej „Promocji Zdrowie w PPK”**

##### §10

1. Szczegóły dotyczące wybranych Usług medycznych dostępnych w ramach akcji promocyjnej „Promocji Zdrowie w PPK” prezentowane są w Serwisie mojePZU w zakładce „Moje produkty”. Z tego miejsca Użytkownik składa dyspozycje związane z Usługami medycznymi dostępnymi w ramach akcji promocyjnej „Promocji Zdrowie w PPK”, w szczególności umawia poszczególne Usługi medyczne w wybranych terminach i Placówkach medycznych.
2. Proces umówienia Usługi medycznej składa się z następujących kroków: wybór rodzaju usługi lub usług, wybór miejscowości i przedziału czasowego, w którym ma zostać zrealizowana dana usługa, wybór Placówki medycznej, terminu i lekarza. W przypadku Usług medycznych, co do których niemożliwe jest umówienie terminu online, zlecenie wraz z preferencjami Użytkownika wysyłane jest do konsultanta PZU Zdrowie, który umówi Usługi medyczne w preferowanym terminie i Placówce medycznej, informując o tym Użytkownika w sposób wskazany w zamówieniu.
3. W celu realizacji Usługi medycznej w Placówce medycznej, pacjent powinien – bezpośrednio przed wizytą - przedstawić w rejestracji Placówki medycznej dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość.
4. W celu realizacji Konsultacji telemedycznej pacjent powinien zalogować się i zaakceptować regulamin portalu lekarsonline.pzuzdrowie.pl; hasło do pierwszego logowania Użytkownik otrzyma e-mailem na wskazany adres e-mail.
5. Szczegóły umówionej Usługi medycznej Użytkownik może sprawdzić w zakładce „zdrowie / lista wizyt”. Z tego poziomu możliwe jest również jej odwołanie Usługi medycznej i zmiana jej terminu na inny.
6. W przypadku braku możliwości skorzystania z umówionej Usługi medycznej lub Usług medycznych w wybranej Placówce medycznej lub terminie Użytkownik powinien odwołać termin za pośrednictwem Serwisu mojePZU.
7. Brak realizacji Usługi medycznej w wybranym przez Użytkownika terminie, bez uprzedniego odwołania tej usługi wyczerpuje limit przysługujący na daną usługę.

#### **Rejestracja produktu PZU Zdrowie i przypisanie go do konta Użytkownika z użyciem kodu aktywacyjnego.**

##### §11

1. Użytkownik posiadający kod aktywacyjny uprawniający do produktu PZU Zdrowie może za jego pomocą przypisać produkt do swojego konta w Serwisie mojePZU, a w przypadku braku konta – aktywować produkt, a następnie dokonać rejestracji konta.
2. W celu rejestracji produktu PZU Zdrowie z użyciem kodu aktywacyjnego Osoby posiadające konto w Serwisie mojePZU powinny zalogować się do konta. Dane niezbędne do rejestracji produktu zostaną automatycznie pobrane z profilu Użytkownika, a produkt po rejestracji pojawi się na koncie Użytkownika w zakładce „moje produkty” do 24 godzin po

rejestracji. Z tego miejsca Użytkownik będzie mógł składać dyspozycje związane z Usługami medycznymi wchodzącymi w skład produktu.

3. Osoby nieposiadające konta w Serwisie mojePZU mogą dokonać rejestracji produktu PZU Zdrowie bez logowania, przez wpisanie kodu aktywacyjnego na ekranie startowym.
4. Użytkownik niezalogowany, po weryfikacji poprawności kodu aktywacyjnego, uzupełnia dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL oraz adres zamieszkania, numer telefonu i adres e-mail) oraz zaznacza niezbędne zgody i oświadczenia.
5. Po zakończeniu procesu rejestracji produktu Użytkownik zostanie poinformowany drogą mailową o poprawności rejestracji i aktywacji produktu PZU Zdrowie.
6. Użytkownik niezalogowany w celu składania dyspozycji związanych z Usługami medycznymi wchodzącymi w skład aktywowanego produktu powinien dokonać rejestracji konta w Serwisie mojePZU. Produkt zarejestrowany z użyciem kodu aktywacyjnego będzie widoczny na koncie Użytkownika w zakładce „moje produkty” do 24 godzin po rejestracji.
7. Kod aktywacyjny wygenerowany przez PZU Zdrowie ograniczony jest datą ważności, o której Użytkownik jest informowany w momencie jego przekazania.
8. Warunki korzystania z produktu z użyciem kodu aktywacyjnego opisane są odrębnym dokumencie, który Użytkownik otrzymuje wraz z kodem aktywacyjnym.

**Udostępnienie możliwości przypisania profilu niepełnoletniego dziecka do konta drugiego rodzica/opiekuna prawnego lub kuratora, nie będącego głównym ubezpieczonym lub głównym beneficjentem produktu zdrowotnego obsługiwane przez PZU Zdrowie.**

§12

1. Zalogowany Użytkownik, który posiada produkt zdrowotny dla swojego niepełnoletniego dziecka i posiada profil dziecka przypisany do swojego konta Użytkownika w Serwisie mojePZU, może umożliwić przypisanie profilu dziecka do konta w serwisie mojePZU należącego do innego Użytkownika będącego rodzicem/opiekunem prawnym lub kuratorem dziecka.
2. Warunkiem udostępnienia drugiemu Użytkownikowi będącemu opiekunem prawnym lub kuratorem dziecka możliwości dodania profilu dziecka do konta Użytkownika w Serwisie mojePZU jest posiadanie przez wskazaną osobę konta w Serwisie mojePZU
3. Osoba udostępniająca profil dziecka wskazuje dane drugiego rodzica/opiekuna prawnego lub kuratora dziecka, któremu ten profil ma być udostępniony. Zakres danych zawiera: imię, nazwisko, PESEL, nr telefonu oraz e-mail, które drugi rodzic/opiekun dziecka lub kurator podał przy zakładaniu konta w Serwisie mojePZU. Po zaznaczeniu oświadczenia, że wskazana osoba jest rodzicem/opiekunem lub kuratorem dziecka i wysłaniu wniosku, następuje weryfikacja poprawności danych. Wskazany Użytkownik, któremu ma być udostępniony profil dziecka, po zalogowaniu do Serwisu mojePZU może przypisać profil dziecka do swojego konta podając imię, nazwisko oraz PESEL, a następnie zaznaczając wymagane oświadczenia.
4. Udostępnienie profilu dziecka do obsługi przez drugiego rodzica/opiekuna dziecka lub kuratora umożliwia obu Użytkownikom umawianie i odwoływanie wizyt dla dziecka, którego profil udostępniono w powyższy sposób, wglądu w dane osobowe i dokumentację medyczną dziecka oraz składanie w imieniu dziecka wniosków o zwrot kosztów usług zrealizowanych w ramach opieki medycznej.
5. Uprawnienia nadane drugiemu Użytkownikowi w sposób opisany w powyższych punktach można odwołać jedynie w drodze reklamacyjnej, przesyłając stosowne dokumenty wykazujące, że osoba której udostępniono profil dziecka utraciła prawa do opieki nad nim.

**Dyspozycje dotyczące zwrotu kosztów wynikających z realizacji parametrów umowy**

§13

1. Zalogowany Użytkownik może złożyć w Serwisie mojePZU wniosek o zwrot poniesionych przez Użytkownika kosztów Usługi medycznej zrealizowanej na jego rzecz, o ile uprawnienie do takiego zwrotu zostało Użytkownikowi przyznane przez Doradcę Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi na infolinii PZU Zdrowie.
2. Wniosek składany jest za pośrednictwem formularza elektronicznego udostępnionego w Serwisie mojePZU. Do wniosku Użytkownik załącza skan faktury, potwierdzającej poniesione koszty. Możliwość złożenia wniosku pojawia się w Serwisie mojePZU na wniosek Doradcy, o którym mowa w ust. 1.

**Zakup Pakietów medycznych po przejściu do Serwisu mojePZU ze strony Partnera**

1. Po przekierowaniu ze strony Partnera niezalogowany Użytkownik może dokonać zakupu dedykowanych Pakietów medycznych na zasadach opisanych w §4, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku pakietów „Pakiet Standard”, „Pakiet Standard Telemedycyna”, „Pakiet Komfort Plus” nie obowiązują zapisy paragrafu 4 ust. 6, 7 oraz 19, 20. W ich miejsce stosuje się zapisy:
  - 1) po dokonaniu transakcji Użytkownik otrzyma e-mail potwierdzający prawidłowy proces zakupu. PZU Zdrowie w ciągu 7 dni dokona aktywacji Pakietu medycznego i uruchomi możliwość korzystania z Usług medycznych. Użytkownik zostanie o tym poinformowany odrębną wiadomością wysłaną drogą e-mailową. Wiadomość zostanie wysłana na wskazany w procesie zakupu adres e-mail,
  - 2) od momentu aktywacji Pakietu medycznego Użytkownik ma 6 miesięcy na skorzystanie z Usług medycznych zawartych w Pakiecie medycznym. Po tym czasie Pakiet medyczny stanie się nieaktywny, a umówienie Usług medycznych będzie niemożliwe,
  - 3) Użytkownik może składać dyspozycje związane z Usługami medycznymi wchodzącymi w skład Pakietu za pośrednictwem konta w Serwisie mojePZU w zakładce „Zdrowie” lub za pośrednictwem Infolinii PZU Zdrowie SA pod numerem 801-405-905 lub 22 505 15 48
  - 4) Użytkownik ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od daty zakupu, zgodnie z zapisami §4, pod warunkiem, że nie umówił ani nie wykorzystał żadnej z Usług medycznych wchodzących w skład zakupionego Pakietu medycznego. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Użytkownik powinien przed upływem terminu odstąpienia wysłać pisemną rezygnację (decyduje data stempla pocztowego na przesyłce/data nadania), dołączając wydruk dokumentu potwierdzającego płatność, na adres:

PZU Zdrowie - Zespół Procesów Obsługi

Ul. Konstruktorska 13

02-673 Warszawa

z dopiskiem „Rezygnacja z pakietu medycznego”

## Usługi świadczone przez PZU Pomoc SA

### Definicje

#### § 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Klub** – program lojalnościowy wdrożony i prowadzony przez PZU Pomoc SA pod nazwą „PZU Pomocni”, którego zasady funkcjonowania określa Regulamin Klubu PZU Pomocni;
- 2) **Klub PPwŻ**- program lojalnościowy wdrożony i prowadzony przez PZU Pomoc SA pod nazwą Klub PZU Pomoc w Życiu;
- 3) **Klubowicz** – Użytkownik, który przystąpił do Klubu;
- 4) **Klubowicz PPwŻ**- Użytkownik, który przystąpił do Klubu PPwŻ;
- 5) **Regulamin Klubu** -regulamin określający warunki uczestnictwa i zasady funkcjonowania Klubu dostępny na stronie internetowej Klubu;
- 6) **Regulamin Klubu PPwŻ**- regulamin określający warunki uczestnictwa i zasady funkcjonowania Klubu PPwŻ dostępny w Serwisie mojePZU;
- 7) **Oferta** – korzyści dla Klubowiczów dostępne w ramach Klubu lub Klubu PPwŻ. Szczegóły Oferty i sposób korzystania z niej dostępne są na stronie internetowej Klubu lub Klubu PPwŻ lub pod numerem infolinii PZU Pomoc 801 102 102.

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

#### § 2

1. PZU Pomoc SA świadczy usługi drogą elektroniczną dla Użytkowników zainteresowanych przystąpieniem do Klubu oraz dla Klubowiczów/Klubowiczów PPwŻ na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie oraz Regulaminie Klubu/Regulaminie Klubu PPwŻ.
2. W przypadku założenia Konta w Serwisie mojePZU Użytkownikom udostępnione są Usługi:
  - 1) przejścia do zewnętrznej strony internetowej Klubu w celu przystąpienia do Klubu;
  - 2) przejścia do zewnętrznej strony internetowej Klubu w celu zapoznania się z Ofertą Klubu;
  - 3) przejścia do zewnętrznej strony internetowej w celu skorzystania z Oferty Klubu (usługa dostępna wyłącznie dla Klubowiczów);
  - 4) przystąpienia do Klubu PPwŻ;
  - 5) przejścia do zewnętrznej strony internetowej Klubu PPwŻ w celu zapoznania się z Ofertą Klubu PPwŻ;
  - 6) przejścia do zewnętrznej strony internetowej w celu skorzystania z Oferty Klubu PPwŻ (usługa dostępna wyłącznie dla Klubowiczów PPwŻ).
3. Szczegółowe warunki uczestnictwa, sposób przystąpienia, zasady funkcjonowania Klubu/Klubu PPwŻ określone są w Regulaminie Klubu/Regulaminie Klubu PPwŻ.



**Usługi świadczone przez TFI PZU SA**

**Definicje**

§ 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Serwis inPZU** – serwis internetowy TFI PZU SA wykorzystywany do świadczenia usług polegających na udostępnianiu informacji związanych z uczestnictwem w wybranych funduszach zarządzanych przez TFI PZU SA oraz przyjmowaniu zleceń dotyczących uczestnictwa w tych funduszach, w zakresie i na zasadach określonych w regulaminie Serwisu inPZU, dostępnym na stronie [www.inpzu.pl](http://www.inpzu.pl), działający pod nazwą handlową inPZU, dostępny pod adresem internetowym [www.inpzu.pl](http://www.inpzu.pl);
- 2) **Konto w Serwisie inPZU** – konto w Serwisie inPZU otwarte na podstawie jednej umowy o korzystanie z tego Serwisu, na zasadach określonych w regulaminie Serwisu inPZU.

**Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną**

§ 2

1. TFI PZU SA świadczy usługi drogą elektroniczną dla swoich klientów oraz osób zainteresowanych zawarciem umowy o korzystanie z Serwisu inPZU.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem posiadanych produktów Użytkownika.
3. Użytkownikom Konta w Serwisie mojePZU udostępnione są Usługi:
  1. przeglądania danych osobowych i kontaktowych zawartych w Serwisie mojePZU;
  2. dostępu do stanu rejestrów w funduszach zarządzanych przez TFI PZU SA dostępnych w Serwisie inPZU;
  3. połączenia posiadanego Konta w Serwisie mojePZU z posiadanym Kontem w Serwisie inPZU;
  4. zamówienia rozmowy z Infolinią PZU;
  5. przejścia do zewnętrznych stron internetowych [inpzu.pl](http://inpzu.pl) oraz [ssi.pzu.pl](http://ssi.pzu.pl).
4. W przypadku Użytkowników nieposiadających Konta w Serwisie inPZU lub niezalogowanych w Serwisie mojePZU udostępniona jest Usługa przejścia do Serwisu inPZU, z koniecznością odrębnego zalogowania do Serwisu inPZU.
5. W Serwisie mojePZU nie jest możliwe składanie zleceń dotyczących uczestnictwa w funduszach zarządzanych przez TFI PZU SA. Zlecenia takie mogą być składane w Serwisie inPZU.

**Połączenie kont mojePZU z inPZU z wykorzystaniem Serwisu mojePZU**

§ 3

1. Użytkownik posiadający Konto w Serwisie mojePZU może dokonać połączenia tego Konta z posiadanym Kontem w Serwisie inPZU. Z Kontem w Serwisie mojePZU może zostać połączone tylko jedno Konto w Serwisie inPZU.
2. Połączenie Kont pozwala na przechodzenie pomiędzy Serwisem mojePZU i Serwisem inPZU bez konieczności ponownego logowania w Serwisie, do którego Użytkownik przechodzi, hasłem do tego Serwisu.
3. Do realizacji procesu połączenia Kont wymagane jest zaakceptowanie przez Użytkownika odrębnej zgody. Akceptacja jest jednorazowa, wymagana przed pierwszym połączeniem Kont.
4. Użytkownik może dokonać rozłączenia Kont z poziomu profilu Użytkownika w Serwisie mojePZU. Ponadto rozłączenie Kont następuje w wyniku następujących zdarzeń:
  1. czasowe zablokowanie Konta mojePZU;
  2. zamknięcie Konta mojePZU;
  3. zamknięcie Konta w Serwisie inPZU;
  4. reset Hasła w Serwisie mojePZU.
5. Informację o zmianach statusu połączonych kont mojePZU i inPZU Użytkownik otrzyma za pośrednictwem Serwisu mojePZU.

## Usługi świadczone przez PTE PZU SA

### Definicje

#### § 1

Użyte w Załączniku określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Członek OFE PZU** – osoba, która posiada rachunek w Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień”, której członkostwo w OFE PZU zostało potwierdzone przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, będąca Użytkownikiem w rozumieniu § 1 Regulaminu korzystania z usług świadczonych przez PTE PZU SA;
- 2) **Umowa IKZE** – umowa o prowadzenie Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego w DFE PZU zawarta z wykorzystaniem Internetu;
- 3) **Oszczędzający** – osoba, która posiada rachunek w DFE PZU, otwarty na podstawie umowy o prowadzenie indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego, będąca Użytkownikiem w rozumieniu § 1 Regulaminu korzystania z usług świadczonych przez PTE PZU SA;
- 4) **Konto w Serwisie socofe** – Konto online Członka OFE PZU lub Oszczędzającego, dostępne po zalogowaniu na stronie internetowej pzu.pl;
- 5) **Serwis socofe** – serwis internetowy PTE PZU SA wykorzystywany do świadczenia usług dla Członków OFE PZU oraz Oszczędzających, polegających na udostępnianiu danych finansowych, danych osobowych, stanowiących dane objęte tajemnicą zawodową, o której mowa w artykule 49 ustawy z dnia 28 sierpnia 1998 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie korzystania z usług świadczonych przez PTE PZU SA, dostępnym na stronie pzu.pl.
- 6) **Połączenie kont** – Użytkownik posiadający Konto w Serwisie mojePZU na zasadach opisanych poniżej może połączyć konta w Serwisie mojePZU i Serwisie socofe, wyrażając zgodę na połączenie Konta w Serwisie mojePZU z posiadany kontem online Serwisu socofe. Połączenie kont umożliwia korzystanie z obu serwisów po zalogowaniu się do jednego z nich. Dostęp do informacji w Serwisie mojePZU będzie możliwy po zalogowaniu się do Serwisu socofe oraz dostęp do informacji w Serwisie socofe będzie możliwy po zalogowaniu do Serwisu mojePZU. Użytkownik może rozłączyć konta poprzez cofnięcie zgody w dowolnym momencie poprzez rozłączenie kont w zakładce „Mój profil” w Serwisie mojePZU. Do momentu wycofania zgody konta pozostaną połączone.

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

#### § 2

1. PTE PZU SA świadczy usługi drogą elektroniczną dla Członków OFE oraz Oszczędzających oraz innych Użytkowników zainteresowanych zawarciem Umowy IKZE.
2. Rodzaj Usług udostępnych Użytkownikom jest związany z rodzajem i zakresem posiadanych produktów Użytkownika.
3. Udostępnienie Członkom OFE PZU oraz Oszczędzającym możliwości korzystania z Serwisu mojePZU realizuje cel obsługowy, w tym prezentowania salda rachunków, danych osobowych zapisanych w rejestrach Funduszy, wglądu w wycenę jednostek rozrachunkowych, składania dyspozycji zmiany niektórych danych.
4. Użytkownikom Konta w Serwisie mojePZU udostępnione są Usługi:
  - 1) zawarcia Umowy IKZE w DFE PZU;
  - 2) przekazywania powiadomień ofertowych, zgodnie z wyrażoną zgodą marketingową Użytkownika serwisu mojePZU.
5. Członkom OFE PZU oraz Oszczędzającym, którzy posiadają Konto w Serwisie mojePZU udostępnione są Usługi:
  - 1) informacji o uczestnictwie w Funduszu zarządzanym przez PTE PZU;
  - 2) połączenia i rozłączenia Kont w serwisie mojePZU oraz socofe, o czym mowa w § 3;
  - 3) dostępu do ofert, zgodnie z wyrażoną zgodą marketingową Użytkownika serwisu mojePZU;
  - 4) zawarcia Umowy IKZE w DEF PZU;
  - 5) zamówienia rozmowy z Infolinią PZU.
6. Użytkownikowi Konta w Serwisie mojePZU, który posiada również dostęp do konta socofe i prawidłowo dokona połączenia obu kont, udostępnione są Usługi:
  - 1) przeglądania danych osobowych i kontaktowych zawartych w Serwisie socofe dla rachunku IKZE w DFE PZU;

- 2) przeglądania danych osobowych i adresowych osób uposażonych na rachunkach IKZE oraz ich udziału procentowego w środkach w przypadku śmierci Oszczędzającego, dostępnych w Serwisie socofe;
  - 3) dostępu do informacji o bieżącym stanie środków na rachunku w OFE PZU i IKZE w DFE PZU oraz wpłatach na rachunek IKZE w ostatnich pięciu latach;
  - 4) dostępu do informacji w Serwisie socofe, po zalogowaniu się do Serwisu mojePZU, oraz dostępu do informacji w Serwisie mojePZU, po zalogowaniu się do Serwisu socofe.
7. Szczegółowe warunki zawierania Umów IKZE określone są w Regulaminie korzystania z usług świadczonych przez PTE PZU SA dostępnym na stronie pzu.pl.
  8. W Serwisie mojePZU nie jest możliwe składanie zleceń dotyczących uczestnictwa w funduszach zarządzanych przez PTE PZU SA.

### **Połączenie kont mojePZU z socofe z wykorzystaniem Serwisu mojePZU**

#### **§ 3**

1. Użytkownik posiadający Konto w Serwisie mojePZU może dokonać połączenia tego Konta z posiadanym Kontem w Serwisie socofe.
2. Z Kontem w Serwisie mojePZU może zostać połączone tylko jedno Konto w Serwisie socofe.
3. Konto w Serwisie socofe, którego Użytkownik posiada rachunek IKZE w DFE PZU oraz OFE PZU posiada dostęp do obu rachunków poprzez jedno logowanie, do któregośkolwiek z kont w Serwisie socofe.
4. Połączenie Kont w Serwisie socofe z Kontem w serwisie mojePZU nastąpi poprzez poprawne zalogowanie się do jednego z Kont w Serwisie socofe.
5. Połączenie Kont może nastąpić wyłącznie dla jednego Użytkownika, którego podane dane zgadzają się w obu serwisach.
6. Połączenie Kont pozwala na przechodzenie pomiędzy Serwisem mojePZU i Serwisem socofe bez konieczności ponownego logowania w Serwisie, do którego Użytkownik przechodzi, hasłem do tego Serwisu.
7. Do realizacji procesu połączenia Kont wymagane jest zaakceptowanie przez Użytkownika odrębnej zgody. Akceptacja jest jednorazowa, wymagana przed pierwszym połączeniem Kont.
8. Użytkownik może dokonać rozłączenia Kont z poziomu profilu Użytkownika w Serwisie mojePZU. Ponadto rozłączenie Kont następuje w wyniku następujących zdarzeń:
  - 1) czasowe zablokowanie Konta mojePZU;
  - 2) zamknięcie Konta mojePZU;
  - 3) zamknięcie Konta w Serwisie socofe; reset Hasła.
9. Informację o zmianach statusu połączonych kont mojePZU i socofe Użytkownik otrzyma za pośrednictwem Serwisu mojePZU.