



REGULAMIN USŁUGI PAKIET NA ZDROWIE

DEFINICJE

1. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta;
2. **Cennik** – dokument określający ceny poszczególnych pakietów dostępnych w ramach usługi Pakiet na zdrowie, stanowiący Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu. Ceny podane w Cenniku zawierają podatek od towarów i usług (VAT);
3. **Centrum Pomocy** – centrum organizujące Serwis, czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu 22 505 14 25 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia, w celu uzyskania pomocy określonej w Regulaminie usługi Pakiet na zdrowie;
4. **choroba przewlekła** – stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem, przez co rozumie się, że trwa miesiącami lub latami;
5. **dokumenty rozliczeniowe** – wystawione na rzecz Klienta faktury VAT, korekty faktur z tytułu świadczenia usługi Pakiet na zdrowie;
6. **dokument przedpłaty** – wystawiona na rzecz Klienta informacja o wpłacie Opłaty aktywacyjnej;
7. **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
8. **dziecko/dzieci** – wskazane przez Klienta w Oświadczeniu:
 - a) dziecko/dzieci własne Klienta/osoby bliskiej,
 - b) dziecko/dzieci przysposobione Klienta /osoby bliskiej,
 - c) pasierb/pasierbica Klienta lub osoby bliskiej,
 - d) dziecko/dzieci przyjęte przez Klienta lub osobę bliską na wychowanie w ramach rodziny zastępczej;
9. **hospitalizacja** – pobyt Klienta/osoby bliskiej w szpitalu w następstwie zdarzenia, związany z leczeniem stanów powstałych w następstwie zdarzenia, których nie można leczyć ambulatoryjnie; za dzień pobytu w szpitalu uważa się dzień kalendarzowy, w którym Klient /osoba bliska przebywał w szpitalu, niezależnie od tego, ile czasu w danym dniu trwał pobyt, przy czym za pierwszy dzień przyjmuje się dzień rejestracji, a za ostatni – dzień wypisu ze szpitala;
10. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca miejsce zamieszkania w RP, będąca w chwili składania Oświadczenia stroną Umowy kompleksowej zawartej z myORLEN w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
11. **konsultacja ambulatoryjna** – konsultacja lekarska, która odbywa się w placówce medycznej i obejmuje zgodnie z profilem danej specjalności medycznej badanie przedmiotowe, czyli fizykalne badanie pacjenta, badanie podmiotowe, czyli zebranie wywiadu chorobowego, postawienie diagnozy, zalecenia co do sposobu leczenia oraz wystawienie e-recept, e-ZLA i skierowań związanych z dalszym postępowaniem diagnostyczno-leczniczym;
12. **konsultacja telemedyczna** – konsultacja lekarska, która odbywa się telefonicznie, przez czat lub video czat bez bezpośredniego badania przedmiotowego i obejmuje zgodnie z profilem danej specjalności medycznej badanie podmiotowe, czyli zebranie wywiadu chorobowego, postawienie diagnozy, zalecenia co do sposobu leczenia oraz wystawienie e-recept, e-ZLA i skierowań związanych z dalszym postępowaniem diagnostyczno-leczniczym;
13. **miejsce realizacji usługi** – adres zamieszkania Klienta /osoby bliskiej, wskazany przez Klienta w Oświadczeniu;
14. **myORLEN** - myORLEN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000488778, NIP 527-270-60-82, o kapitale zakładowym w wysokości 1 026 309 542,58 złotych; e-mail kontakt@myorlen.pl, Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta pod numerem 22 515 15 15;
15. **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu Klienta/osoby bliskiej, który wymaga udzielenia pomocy medycznej;
16. **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Klient/osoba bliska niezależnie od swojej woli doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
17. **opieka nad psami i kotami** – karmienie psa lub kota w miejscu realizacji usługi 1 raz dziennie karmą należącą do Klienta /osoby bliskiej, zmiana wody do picia, a także wyprowadzanie psa 2 razy dziennie na spacer lub dostarczanie kotu 1 raz dziennie świeżego piasku lub żwiru; opieką nad psami nie są objęte psy należące do ras psów uznawanych za agresywne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego; opieka nad psami i kotami nie obejmuje leczenia weterynaryjnego;

18. **osoba bliska** – wskazane przez Klienta w Oświadczeniu, posiadająca miejsce zamieszkania na terytorium RP, następujące osoby:
- a) małżonek/małżonka Klienta,
 - b) konkubent/konkubina Klienta,
 - c) dziecko/dzieci;
19. **osoba wyznaczona** – osoba wskazana przez Klienta /osobę bliską zamieszkałą na terytorium RP;
20. **Oплата aktywacyjna** – wpłata dokonana przez lub na rzecz Klienta, która po spełnieniu przez Klienta łącznie warunków wskazanych w § 1 ust. 2 Regulaminu zostanie zaliczona na poczet raty za pierwszy okres rozliczeniowy;
21. **Oświadczenie** – oświadczenie Klienta o przystąpieniu do umowy o świadczenie usługi Pakiet na zdrowie oraz zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu;
22. **Partner** – przedsiębiorca organizujący Serwis, którym jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych;
23. **placówka medyczna** – podmiot leczniczy wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
24. **Portal** – system stron www udostępnionych pod adresem internetowym lekarzonline.pzuzdrowie.pl, w ramach którego Partner umożliwia dostęp do konsultacji telemedycznej, a także umożliwia zapisanie w tym systemie dokumentacji medycznej sporządzonej w ramach tej konsultacji;
25. **postępowanie diagnostyczno-lecznicze** – takie postępowanie medyczne, na które składają się: wywiad chorobowy, fizykalne badanie pacjenta oraz badania dodatkowe, służące ustaleniu rozpoznania lub postępowanie medyczne mające na celu leczenie;
26. **RP** – Rzeczpospolita Polska;
27. **Regulamin** – niniejszy Regulamin usługi Pakiet na zdrowie;
28. **Rok kalendarzowy** – okres trwający dwanaście miesięcy, liczony od pierwszego dnia stycznia do ostatniego dnia grudnia;
29. **Serwis** – organizacja i pokrycie kosztów usługi assistance medycznego oraz usługi pomoc medyczna, o których mowa w § 3, z uwzględnieniem wyłączeń, o których mowa w § 4 i § 5;
30. **sporty wysokiego ryzyka** – następująca aktywność sportowa, która wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi, działania w warunkach dużego ryzyka, często zagrożenia życia:
- a) sporty motorowe, jazda na quadach,
 - b) sporty motorowodne, w tym narciarstwo wodne,
 - c) szybownictwo, baloniarstwo, skoki ze spadochronem, BASE jumping, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo, pilotowanie samolotów silnikowych,
 - d) wspinaczkę wysokogórską, skalną i skałkową, speleologię przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającą użycia takiego sprzętu,
 - e) rafting (spływ rzeczny) i wszystkie jego odmiany,
 - f) canyoning (pokonywanie koryta rzeki przy wykorzystaniu następujących technik: wspinaczki, pływania, nurkowania),
 - g) nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu (scuba diving), nurkowanie na zatrzymanym oddechu (free diving), nurkowanie wrakowe i jaskiniowe,
 - h) żeglarstwo morskie, śródlądowe, wędkarstwo morskie,
 - i) surfing, windsurfing, kitesurfing, wakeboarding,
 - j) jazdę na nartach zjazdowych lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi,
 - k) narciarstwo ekstremalne: skialpinizm, zjazdy ekstremalne, freestyle,
 - l) jazda na skuterach śnieżnych i innych pojazdach czy urządzeniach (airboarding – zjazd na śnieżnej poduszce powietrznej, snake gliss – zjazd na sankach gąsienicowych, snowtrikke – zjazd na śnieżnej hulajnodze),
 - m) icesurfing (żeglarstwo lodowe),
 - n) snowboarding ekstremalny: freeride, snowboarding wysokogórski, snowboarding prędkościowy, skoki i ewolucje snowboardowe, snowkite (deska lub narty i żagiel), snowcross, boardercross (zjazd na torze z przeszkodami), snowscooting (zjeżdżanie na maszynie będącej połączeniem snowboardu, BMX-a i skutera),
 - o) skoki na linie (bungee jumping, dream jumping),
 - p) sztuki walki i sporty obronne,
 - q) jeździectwo,
 - r) maratony,
 - s) kolarstwo górskie, downhill (jazda rowerem na czas po stromych, naturalnych stokach),
 - t) parkour – pokonywanie przeszkód stojących na drodze w jak najprostszy i najszybszy sposób,
 - u) udział w polowaniach na zwierzęta z użyciem broni palnej lub pneumatycznej;
31. **stan nietrzeźwości - stan, w którym zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do:**
- a) stężenia we krwi powyżej 0,5‰ alkoholu albo
 - b) obecności w wydychanym powietrzu powyżej 0,25 mg alkoholu w 1dm³;
30. **TUW PZUW** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000587260, NIP: 5252636645, o kapitale zakładowym w wysokości: 324 900 000 zł wpłaconym w całości;

31. **Umowa kompleksowa** – umowa, której przedmiotem jest dostarczanie paliwa gazowego i/lub energii elektrycznej, zawarta pomiędzy Klientem a myORLEN, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
32. **Usługa** – Usługa Pakiet na zdrowie, złożona z usługi assistance medycznej i usługi pomoc medyczna dostępna w pakietach: Pakiet Dziecko, Pakiet Podstawowy, Pakiet Rozszerzony, Pakiet Kompleksowy;
33. **zdarzenie** – nagle zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek Klienta/osoby bliskiej.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usługi, która oferowana jest Klientom oraz osobom bliskim wskazanym przez Klienta w Oświadczeniu, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Warunkami koniecznymi do aktywacji Usługi są łącznie:
 - a) posiadanie zawartej przez Klienta z myORLEN Umowy kompleksowej;
 - b) złożenie przez Klienta Oświadczenia zawierającego niezbędne dane;
 - c) wniesienie Opłaty aktywacyjnej na podstawie dokumentu przedpłaty otrzymanego przez Klienta, który uwzględnia sumę opłat pierwszej raty za wszystkie osoby wskazane w Oświadczeniu. Opłata aktywacyjna jest płatna jednorazowo i zaliczana jest na pokrycie pierwszej raty składki.
Opłata aktywacyjna nie jest wymagana w przypadku kolejnych umów o świadczenie Usługi Klienta o ile Oświadczenie dla kolejnej umowy zostało złożone w czasie trwania obowiązującej umowy;
 - d) brak, na dzień złożenia Oświadczenia, zaległości w płatnościach na podstawie jakichkolwiek umów pomiędzy myORLEN a Klientem.
3. Aktywacja Usługi nie jest jednoznaczna z terminem rozpoczęcia świadczenia tj. możliwości korzystania z Usługi, które nastąpi zgodnie z ust. 4 poniżej.
4. Po spełnieniu warunków określonych w § 1 ust. 2 Świadczenie Usługi rozpoczyna się:
 - a) **dla Oświadczeń złożonych w BOK gdy Opłata aktywacyjna jest wymagana:**
 - i pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu gdy Klient lub na jego rzecz dokonano wpłaty Opłaty aktywacyjnej do 20-ego dnia danego miesiąca
 - ii pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient lub na jego rzecz dokonano wpłaty Opłaty aktywacyjnej po 20-tym dniu danego miesiąca
 - b) **dla Oświadczeń złożonych w BOK gdy Opłata aktywacyjna nie jest wymagana:**
 - i pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu gdy Klient złożył Oświadczenie do 20-ego dnia danego miesiąca;
 - ii pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu gdy Klient złożył Oświadczenie po 20-tym dniu danego miesiąca;
 - c) **dla Oświadczeń złożonych na odległość gdy Opłata aktywacyjna jest wymagana:**
 - i pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient lub na jego rzecz dokonano wpłaty Opłaty aktywacyjnej.
 - d) **dla Oświadczeń złożonych na odległość gdy Opłata aktywacyjna nie jest wymagana:**
 - i pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient złożył Oświadczenie poprzez kanał komunikacji dedykowany dla Usługi za pośrednictwem: Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl, aplikacji mobilnej mBOK lub poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta;
5. Wraz z Klientem Usługą mogą być objęte osoby bliskie wskazane przez Klienta w Oświadczeniu.
6. Klient w Oświadczeniu wybiera jeden spośród dostępnych pakietów Usługi: Pakiet Podstawowy, Pakiet Rozszerzony lub Pakiet Kompleksowy, który będzie obowiązywał Klienta oraz zgłoszone osoby bliskie przez okres 24 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Zgłoszonemu do Usługi niepełnoletniemu dziecku, które w okresie trwania umowy nie osiągnie pełnoletności przysługuje dedykowany Pakiet Dziecko bez możliwości wyboru innego pakietu i obowiązuje przez okres 24 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.
8. Za dzień dokonania Opłaty aktywacyjnej przyjmuje się datę wpływu tej opłaty na rachunek bankowy myORLEN, o którym mowa § 6 ust. 4.
9. W przypadku zawierania umowy poprzez złożenie Oświadczenia na odległość, Klient ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu w terminie 14 dni od:
 - a) dnia potwierdzenia wpływu Opłaty aktywacyjnej na konto myORLEN – w przypadku umów dla których Opłata aktywacyjna jest wymagana
 - b) dnia otrzymania potwierdzenia od myORLEN o przystąpieniu do Usługi – w przypadku umów dla których Opłata aktywacyjna nie jest wymagana.
10. Aby skorzystać z prawa odstąpienia należy poinformować myORLEN o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia:
 - a) osobiście w BOK,
 - b) korespondencyjnie na adres: ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa lub
 - c) pocztą elektroniczną na adres: kontakt@myorlen.pl.

Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 poz. 2759 z późn. zm.).

11. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie wskazanym w § 1 ust. 9 umowę uważa się za niezawartą.
12. Termin na wniesienie Opłaty aktywacyjnej wynosi 60 dni od dnia złożenia Oświadczenia w przypadku gdy Opłata aktywacyjna jest wymagana na podstawie § 1 ust. 2 lit. c Regulaminu. Brak wpłaty na właściwy numer rachunku bankowego, o którym mowa § 6 ust. 4, w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim powoduje niedojście do skutku umowy o świadczenie Usługi.
13. Niedojście do skutku umowy o świadczenie Usługi, spowodowane brakiem Opłaty aktywacyjnej, nie wymaga dodatkowego powiadamiania Klienta.
14. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
15. Usługa jest realizowana przez Partnera.
16. Usługa świadczona jest na terytorium RP.
17. myORLEN zastrzega sobie możliwość jednostronnej zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa lub wydania przez uprawniony organ orzeczenia, wymagających odpowiedniej zmiany Regulaminu,
 - b) możliwości zaofertowania Klientowi korzystniejszych zasad świadczenia Usługi – w zakresie do tego niezbędnym,
 - c) zmiany sposobu organizacji świadczenia Usługi,
 - d) zmian organizacyjnych w Grupie Kapitałowej Orlen.
18. O zmianie Regulaminu myORLEN powiadomi Klienta pisemnie na wskazany przez niego adres do korespondencji, a w przypadku podania przez Klienta adresu e-mail w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany adres e-mail.
19. W przypadku braku akceptacji przez Klienta zmian Regulaminu, Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy dokonany w formie pisemnej lub formie dokumentowej w postaci e-mail na adres kontakt@myorlen.pl lub za pośrednictwem: Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl lub aplikacji mobilnej mBOK, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonym w § 8 ust. 6 niniejszego Regulaminu.

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

§ 2

1. W celu skorzystania z Usługi Klient/osoba bliska zobowiązana jest, przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko Klienta/osoby bliskiej,
 - b) PESEL Klienta/osoby bliskiej lub w przypadku osób nie posiadających nadanego numeru PESEL datę urodzenia i płeć,
 - c) adres Klienta/osoby bliskiej (zgodny ze wskazanym w Oświadczeniu),
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem/osobą bliską,
 - e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy telefonicznie poinformuje Klienta/osobę bliską o warunkach realizacji Usługi.
3. Celem skorzystania z Usługi i realizacji Usługi przez Partnera konieczne jest wyrażenie zgody na udostępnienie dokumentacji medycznej, o której mowa w art. 26 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta Partnerowi przez Klienta/osobę bliską. Zgoda na udostępnienie dokumentacji medycznej będzie udzielana w trakcie kontaktu Klienta/osoby bliskiej z Centrum Pomocy.

ZAKRES USŁUGI PAKIET NA ZDROWIE

§ 3

1. Usługa assistance medyczny

- 1.1. W przypadku zajścia nieszczęśliwego wypadku, w miejscu realizacji usługi usługa assistance medyczny obejmuje:
 - a) zorganizowanie opieki pielęgniarstwa w miejscu realizacji usługi dla Klienta/osoby bliskiej (koszty honorarium i dojazdu), polegającej na wykonaniu zaleconych przez lekarza zabiegów leczniczych, oraz pokryciu kosztów takiej opieki maksymalnie do kwoty **300 zł** na każdy nieszczęśliwy wypadek;
W celu skorzystania z usługi należy dostarczyć dokumentację medyczną, czyli dokumentację, która zawiera opis stanu zdrowia Klienta/osoby bliskiej, informacje o zrealizowanym postępowaniu diagnostyczno-leczniczym, sporządzoną przez podmioty udzielające pomocy medycznej, osoby wykonujące zawód medyczny oraz inne osoby uczestniczące w udzielaniu pomocy na adres poczty elektronicznej: medyczne_assistance@pzu.pl;
 - b) zorganizowanie transportu Klienta/osoby bliskiej do odpowiedniej placówki medycznej z miejsca realizacji usługi do miejsca udzielenia pierwszej pomocy medycznej, jeżeli nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego, oraz pokrycie kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty **300 zł** na każdy nieszczęśliwy wypadek.

- 1.2. W przypadku hospitalizacji Klienta/osoby bliskiej będącej następstwem zajścia zdarzenia i trwającej dłużej niż 7 dni oraz po uzyskaniu informacji od lekarza o przewidywanym czasie tej hospitalizacji, usługa assistance medyczny, obejmuje:
- a) zorganizowanie przewozu Klienta/osoby bliskiej, w wieku do lat 18 wraz z osobą towarzyszącą, do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej wskazanej przez Klienta/osobę bliską albo innego miejsca na terytorium RP wskazanego przez osobę wyznaczoną oraz pokrycie kosztów takiego przewozu maksymalnie do kwoty **200 zł** za osobę na każde zdarzenie; usługa ta realizowana jest na wniosek Klienta lub osoby bliskiej;
 - b) zorganizowanie opieki nad psami i kotami Klienta/osoby bliskiej znajdującymi się miejscu realizacji usługi oraz pokrycie kosztów takiej opieki maksymalnie do kwoty **300 zł** na każde zdarzenie; w przypadku wyczerpania się limitu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym usługa ta obejmuje zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu wyżej wymienionych zwierząt na terytorium RP do osoby wyznaczonej mogącej podjąć się opieki nad nimi albo do najbliższego schroniska dla zwierząt maksymalnie do kwoty **300 zł** na każde zdarzenie;
 - c) zorganizowanie transportu Klienta/osoby bliskiej ze szpitala, w którym był hospitalizowany, do miejsca realizacji usługi oraz pokrycie kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty **300 zł** na każde zdarzenie.
- 1.3. Usługi assistance medyczny są organizowane, a ich koszty są pokrywane do wysokości limitów, o których mowa w ust. 1.1 i w ust. 1.2 powyżej oraz maksymalnie w odniesieniu do danego Klienta lub wskazanych przez niego osób bliskich, dla każdej z osób do 3 zdarzeń zaistniałych w każdym 12 miesięcznym okresie od dnia świadczenia Usługi, liczonym od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym rozpoczął się okres świadczenia Usługi.

2. Usługa pomoc medyczna

- 2.1. W przypadku zajścia zdarzenia usługa pomoc medyczna obejmuje organizację i pokrycie kosztów usług medycznych do wysokości limitów, o których mowa w Tabeli stanowiącej załącznik nr 2 do Regulaminu:
- a) **konsultacji telemedycznej z:**
 - A. **lekarzem: poradni chorób wewnętrznych, poradni pediatricznej** – usługa, realizowana jest w czasie nie dłuższym niż 1 dzień od momentu zgłoszenia,
 - B. **lekarzem poradni specjalistycznej** – usługa realizowana w czasie nie dłuższym niż 3 dni robocze od momentu zgłoszenia zdarzenia.

Usługa konsultacji telemedycznej jest realizowana w godzinach pracy placówek medycznych.
W celu wykonania usługi:
utworzone zostanie indywidualne konto Klienta/osoby bliskiej po jego pierwszej rejestracji na infolinii Centrum Pomocy. Następnie Klient/osoba bliska otrzyma SMS z imieniem i nazwiskiem lekarza, który będzie przeprowadzał konsultację, a także termin konsultacji (dzień i godzina).
W treści smsa Klient/osoba bliska otrzyma także link do Regulaminu usługi telemedycznej (dostępny jest na stronie: <https://lekarzonline.pzuzdrowie.pl>), którego akceptacja jest niezbędna do realizacji usługi konsultacji telemedycznej, a także login (PESEL Klienta/osoby bliskiej, a w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL sam login) oraz hasło do logowania na koncie Pacjenta.
 - b) **konsultacji ambulatoryjnej realizowanej we wskazanej placówce medycznej z:**
 - A. **lekarzem: poradni chorób wewnętrznych, poradni pediatricznej** - usługa jest realizowana w czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od momentu zgłoszenia zdarzenia;
 - B. **lekarzem poradni specjalistycznej** wskazanym w Tabeli stanowiącej Załącznik nr 2 Regulaminu, przy czym konsultacja ta realizowana jest bez skierowania; konsultacja ta nie obejmuje konsultacji lekarzy specjalistów posiadających stopień naukowy: doktora nauk medycznych, doktora habilitowanego lub tytuł naukowy profesora - usługa jest realizowana w czasie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia zdarzenia.
W przypadku wskazania preferencji co do konkretnej placówki, lekarza imiennie lub przedziałów czasowych nie obowiązuje gwarancja realizacji wizyty w ciągu 2 dni roboczych dla usług, o których mowa w lit. A i 5 dni roboczych dla usług, o których mowa w lit. B.
 - C. **zabiegów okulistycznych, otolaryngologicznych, ortopedycznych, chirurgicznych, pielęgniarских** realizowanych podczas konsultacji ambulatoryjnej, zgodnie z dostępnymi terminami; szczegółowa lista zabiegów wskazana jest w Tabeli stanowiącej Załącznik nr 2 do Regulaminu;
 - D. **badania EKG spoczynkowego** realizowanego we wskazanej placówce medycznej, zgodnie z dostępnymi terminami, przy czym badanie to realizowane jest na podstawie skierowania od lekarza wskazanego przez Partnera oraz dostępne jest w zależności od wybranego pakietu zgodnie z Tabelą stanowiącą Załącznik nr 2 do Regulaminu;
 - E. **diagnostyki ultrasonograficznej tj. USG** realizowanej we wskazanej placówce medycznej, zgodnie z dostępnymi terminami, przy czym badanie to realizowane jest na podstawie skierowania od lekarza wskazanego przez Partnera oraz dostępne jest w zależności od wybranego pakietu zgodnie z Tabelą stanowiącą Załącznik nr 2 do Regulaminu;
 - F. **badań laboratoryjnych** realizowanych we wskazanej placówce medycznej, zgodnie z dostępnymi terminami, przy czym badania te realizowane są na podstawie skierowania od lekarza wskazanego przez Partnera oraz dostępne są w zależności od wybranego pakietu zgodnie z Tabelą stanowiącą Załącznik nr 2 do Regulaminu;

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE USŁUGI ASSISTANCE MEDYCZNY

§ 4

myORLEN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi assistance medycyny na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu. Odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli konieczność wykonania usługi assistance medycyny jest związana z:

1. uczestnictwem Klienta/osoby bliskiej w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
2. udziałem Klienta/osoby bliskiej w strajkach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
3. pozostawianiem przez Klienta/osoby bliskiej w stanie nietrzeźwości lub po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii. To wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy taki stan Klienta/osoby bliskiej nie miał wpływu na wystąpienie zdarzenia;
4. zatruciem Klienta/osoby bliskiej spowodowanym spożyciem alkoholu, użyciem środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
5. usiłowaniem popełnienia przez Klienta/osobę bliską samobójstwa lub dokonaniem przez Klienta/osobę bliską samookaleczenia;
6. kierowaniem przez Klienta/osobę bliską pojazdem silnikowym lub pojazdem innym niż silnikowy, jeśli nie miał on do tego uprawnień. To wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy brak uprawnień do kierowania pojazdem nie miał wpływu na wystąpienie zdarzenia;
7. leczeniem zakażenia wirusem HIV lub choroby AIDS u Klienta/osoby bliskiej;
8. uprawianiem przez Klienta/osobę bliską sportów wysokiego ryzyka.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE USŁUGI POMOC MEDYCZNA

§ 5

myORLEN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pomocy medycznej na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu. Odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli konieczność wykonania usługi pomocy medycznej jest spowodowana:

1. chorobami przewlekłymi Klienta/osoby bliskiej, wobec których rozpoczęto postępowanie diagnostyczno-lecznicze przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi;
2. pozostawianiem Klienta/osoby bliskiej w stanie nietrzeźwości lub po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii. To wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy taki stan Klienta/osoby bliskiej nie miał wpływu na wystąpienie zdarzenia;
3. następstwami użycia przez Klienta/osobę bliską produktów leczniczych niezgodnie z zaleceniem lekarza albo niezgodnie z informacją zamieszczoną w ulotce dołączonej do produktu leczniczego;
4. zatruciem Klienta/osoby bliskiej spożytym alkoholem, użytymi narkotykami, środkami odurzającymi, substancjami psychotropowymi, nowymi substancjami psychoaktywnymi lub środkami zastępczymi – w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
5. następstwami używania alkoholu oraz narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych – w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
6. usiłowaniem popełnienia przez Klienta/osobę bliską samobójstwa lub dokonaniem samookaleczenia;
7. kierowaniem przez Klienta/osobę bliską pojazdem silnikowym lub pojazdem innym niż silnikowy, pomimo braku wymaganych do tego uprawnień. To wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy brak uprawnień do kierowania pojazdem nie miał wpływu na wystąpienie zdarzenia;
8. leczeniem zakażenia wirusem HIV lub choroby AIDS u Klienta/osoby bliskiej;
9. koniecznością prowadzenia psychoterapii lub leczenia uzależnień;
10. wadą wrodzoną – rozumianą jako powstająca w okresie życia wewnątrzmacicznego i obecna przy urodzeniu, wewnętrzna lub zewnętrzna nieprawidłowość morfologiczna umiejscowiona w kategoriach Q00-Q99 Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10;
11. wykonaniem zabiegów w celu kosmetycznym lub estetycznym;
12. uprawianiem amatorsko lub wyczynowo, jednorazowo lub regularnie, sportów wysokiego ryzyka;
13. epidemią ogłoszoną przez właściwe organy administracji państwowej.

OPŁATY I ROZLICZENIA

§ 6

1. Stawki opłat za poszczególne pakiety Usługi zawarte są w Cenniku Usługi stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Wszystkie wartości wskazane w niniejszym Regulaminie i załącznikach są kwotami brutto (z uwzględnieniem podatku od towaru i usług).
3. Płatność opłaty za Usługę następuje w 24 (dwudziestu czterech) miesięcznych ratach, przy czym pierwsza rata pokrywana jest z Opłaty aktywacyjnej, gdy jest ona wymagana zgodnie z § 1 ust. 2 lit c Regulaminu, na podstawie dokumentu przedpłaty, której uiszczenie jest niezbędne w celu aktywacji Usługi.

4. Opłaty należy uiszczać na dedykowany dla Usługi rachunek bankowy wskazany na dokumencie przedpłaty i dokumentach rozliczeniowych zgodnie z podaną w nich datą płatności. Za dzień wpłaty przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy myORLEN wskazany w tych dokumentach.
5. Opłaty należy uiszczać w pełnej kwocie raty wskazanej w dokumentach rozliczeniowych. Dokonanie wpłaty częściowej (niepokrywającej w całości raty wskazanej na dokumencie rozliczeniowym) może spowodować wypowiedzenie przez myORLEN umowy o świadczenie Usługi, zgodnie z postanowieniem w § 6 ust. 16.
6. Nabywcą wskazanym na dokumentach rozliczeniowych i dokumencie przedpłaty jest Klient.
7. Opłata za pierwszy miesiąc świadczenia Usługi dokonywana jest przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, na podstawie dokumentu przedpłaty otrzymywanego przez Klienta po złożeniu Oświadczenia o przystąpieniu do Usługi. Dokonanie przedpłaty w pełnej wysokości jest warunkiem koniecznym do aktywacji Usługi. W przypadku Klientów, którzy nie są zobowiązani do uiszczania Opłaty aktywacyjnej na podstawie § 1 ust. 2 lit c Regulaminu – rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje zgodnie z § 1, a opłata za pierwszy okres rozliczeniowy jest uiszczana na podstawie dokumentów rozliczeniowych.
8. Płatności za Usługę dokonywane są na podstawie dokumentu rozliczeniowego zawierającego sumę wszystkich pakietów, które zostały wskazane przez Klienta w Oświadczeniu.
9. Nie później niż do 15-go dnia pierwszego miesiąca świadczenia Usługi zostaną wystawione przez myORLEN dokumenty rozliczeniowe (faktury) na kwoty rat opłaty za pierwsze 12 miesięcy świadczenia Usługi. Po upływie pierwszych 12 miesięcy okresu świadczenia Usługi zostaną wystawione przez myORLEN dokumenty rozliczeniowe (faktury) na kwoty rat opłaty za kolejne 12 miesięcy świadczenia Usługi.
10. Dokumenty rozliczeniowe zostaną przesłane do Klienta na adres wskazany w Oświadczeniu lub udostępnione w postaci elektronicznej, jeżeli Klient w odrębnym trybie wyraził zgodę na udostępnianie dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej.
11. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi przed upływem okresu jej obowiązywania, Klientowi przysługuje zwrot opłaty za niewykorzystany okres świadczenia Usługi. Zwrot realizowany będzie na wniosek Klienta na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.
12. Opłata uiszczona na rachunek bankowy wskazany w dokumencie rozliczeniowym zostanie zaliczona na wymagalne należności z tytułu świadczenia Usługi – w pierwszej kolejności na poczet płatności najdawniej wymagalnej (niezależnie od wskazania lub braku wskazania przez wpłacającego z jakiego tytułu dokonuje płatności).
13. W przypadku, gdy po rozliczeniu bieżących, wymagalnych należności z tytułu świadczenia Usługi powstanie nadpłata, zostanie ona zaliczona na poczet najbliższych, niewymagalnych jeszcze płatności z tytułu świadczenia tej Usługi, chyba, że Klient zażąda jej zwrotu lub dojdzie do kompensaty (potrącenia) należności, o której mowa w ust. 15.
14. Zaliczenie wpłat zgodnie z zasadami określonymi w ust. 12 i 13 nie wymaga wystawienia przez myORLEN pokwitowania ani poinformowania o sposobie zaliczenia wpłaty w odrębnym trybie, jednak na każde zapytanie Klienta udzieli informacji o sposobie zaksięgowania jego płatności.
15. W przypadku, gdy na saldzie płatności z tytułu świadczenia Usługi powstanie nadpłata, a jednocześnie na saldzie innej umowy zawartej pomiędzy myORLEN a Klientem będzie występować niedopłata, myORLEN ma możliwość wzajemnego skompensowania (potrącenia) tych należności, nie wcześniej jednak niż w dacie wymagalności należności za produkt (Usługę), dla której występuje niedopłata. Kompensaty (potrącenia) dokonuje się poprzez złożenie przez myORLEN jednostronnego oświadczenia skierowanego do Klienta, bez konieczności składania jakiegokolwiek oświadczenia przez Klienta.
16. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem opłaty (jej raty) za świadczoną Usługę przez 30 dni od terminu płatności wskazanego w dokumencie rozliczeniowym, myORLEN jest uprawnione do wypowiedzenia Klientowi umowy o świadczenie Usługi za siedmiodniowym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca.
17. Rozwiązanie umowy lub odstąpienie przez Klienta od umowy o świadczenie Usługi, a także rozwiązanie umowy przez myORLEN w przypadku, o którym mowa w ust. 16 powyżej, nie zwalnia Klienta z obowiązku wniesienia opłaty (jej rat) za okres, w jakim przysługiwało świadczenie Usługi.

REKLAMACJE § 7

1. Za reklamacje uznaje się w szczególności skargi, zgłoszenia, niezadowolenie i wszelkie uwagi krytyczne przekazane jakąkolwiek drogą przez Klienta/osobę bliską, dotyczące Usługi.
2. Reklamacje dotyczące rozliczeń, fakturowania bądź alokacji wpłat może składać tylko i wyłącznie Klient.
3. Reklamacje dotyczące rozliczeń, fakturowania bądź alokacji wpłat należy składać:
 - a) **telefonicznie** pod numerem telefonu 22 515 15 15,
 - b) **mailowo** – wysyłając email na adres kontakt@myorlen.pl,
 - c) **osobiście** - w Biurze Obsługi Klienta
 - d) **pisemnie** – przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres: ul. Grobla 15, 61-859 Poznań,
 - e) za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl, aplikacji mobilnej mBOK.
4. Reklamacje dotycząca świadczonych usług assistance i usług pomocy medycznej, należy składać:
 - a) **telefonicznie – dzwoniąc pod numer telefonu 22/308 35 04,**
 - b) **mailowo** – wysyłając e-mail na adres: reklamacje@tuwpzuw.pl,
 - c) **osobiście** – w siedzibie TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych,
 - d) **pisemnie** – przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres Towarzystwa TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa,

5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - a) w formie pisemnej lub
 - b) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby (podmiotu), która złożyła reklamację.
7. Klientowi/osobie bliskiej przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 8

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na okres 24 miesięcy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 3. Okres ten liczony jest od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego świadczenia Usługi.
2. Podczas składania Oświadczenia oraz w trakcie trwania umowy, Klient może dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne przedłużanie czasu trwania umowy każdorazowo o kolejne 24 miesiące. Klient może również dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne przedłużenie czasu trwania umowy, jednakże nie później niż na 2 miesiące przed upływem okresu obowiązywania bieżącej umowy, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. Umowa na świadczenie usługi zostanie przedłużona na kolejny okres 24-ech miesięcy w dotychczas obowiązującym pakiecie.
3. Zgoda na automatyczne przedłużenie umowy dotyczy Klienta oraz wszystkich osób bliskich wskazanych przez niego w Oświadczeniu, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. Automatyczne przedłużenie umów nie dotyczy umowy z Pakietem Dziecko, jeśli osoba niepełnoletnia w trakcie trwania umowy osiągnie pełnoletność.
5. W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w ust. 2 powyżej, z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej, umowa o świadczenie Usługi ulegnie automatycznemu przedłużeniu na kolejne 24 miesiące bez konieczności składania dodatkowego Oświadczenia, chyba że:
 - a) Klient wycofa zgodę na automatyczne przedłużanie umowy (w dowolnej chwili do upływu okresu obowiązywania bieżącej umowy), lub
 - b) myORLEN poinformuje o niewyrażeniu zgody na automatyczne przedłużenie umowy poprzez dostępne kanały komunikacji dedykowane dla Usługi (najpóźniej na 2 miesiące przed upływem okresu obowiązywania bieżącej umowy).
6. Zaprzestanie korzystania z Usługi przez Klienta może nastąpić za wypowiedzeniem dokonany w formie pisemnej lub formie dokumentowej w postaci e-mail na adres kontakt@myorlen.pl lub za pośrednictwem: Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl lub aplikacji mobilnej mBOK, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia.
7. W przypadku rozwiązania umowy łączącej myORLEN z Partnerem w zakresie organizowania Usługi, myORLEN może zaprzestać świadczenia Usługi Klientowi/osobom bliskim przy zachowaniu co najmniej 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Zakończenie świadczenia Usługi z przyczyn wskazanych w niniejszym ustępie następuje ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym mija 30-dniowy okres wypowiedzenia.
8. Umowa o świadczenie Usługi nie dochodzi do skutku w przypadku braku uiszczenia Opłaty aktywacyjnej w terminie 60 dni od dnia złożenia przez Klienta Oświadczenia o przystąpieniu do Usługi oraz w przypadku braku spełnienia innych warunków koniecznych określonych w § 1 ust. 2.
9. Jeżeli w Oświadczeniu Klient wskazał adres poczty elektronicznej, myORLEN może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie Usługi także w formie dokumentowej w postaci e-mail na wskazany adres. Oświadczenie myORLEN o wypowiedzeniu umowy składane w postaci elektronicznej powinno być wysłane z następującego adresu e-mail: windykacja@myorlen.pl.

ZMIANY UMOWY

§ 9

1. W trakcie obowiązywania umowy o świadczenie Usługi nie ma możliwości zmiany wybranego pakietu oraz nie ma możliwości dokonywania zmiany (zgłaszania i/lub wyłączenia) zgłoszonych osób bliskich.
2. W celu zmiany wybranego pakietu lub osób bliskich objętych Usługą wymagane jest rozwiązanie dotychczasowej umowy o świadczenie Usługi zgodnie z postanowieniami § 8 niniejszego Regulaminu i zawarcie w jej miejsce nowej umowy na zasadach ogólnych określonych w § 1 niniejszego Regulaminu.
3. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadamiać myORLEN o zmianach danych osobowych objętych Oświadczeniem o przystąpieniu do Usługi. Wzór oświadczenia o zmianie danych jest dostępny na stronie www.myorlen.pl.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 10

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją Usługi zostały zawarte w dokumencie Oświadczenia o przystąpieniu do Usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE
§ 11

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terytorium RP.
2. Załącznikami do Regulaminu są:
 - 1) Formularz Oświadczenia o przystąpieniu do Usługi (załącznik nr 1),
 - 2) Szczegółowy opis poszczególnych pakietów (załącznik nr 2),
 - 3) Cennik (załącznik nr 3),
3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.01.2025 roku.