

# FAQ

## Jakie są warianty płatności za abonament?

Płatności można dokonywać miesięcznie, kwartalnie, półrocznie bądź za rok z góry.

## W jaki sposób dokonać opłaty za opiekę medyczną przy zawieraniu umowy?

Pierwsze płatności dokonywane są elektronicznie wyłącznie za pośrednictwem portalu DotPay bezpośrednio po wypełnieniu Zamówienia. W przypadku chęci płatności przelewem poza portalem DotPay, należy w nim uprzednio wygenerować dedykowany do transakcji jednorazowy nr rachunku bankowego. Zaksięgowanie płatności Klienta generuje Potwierdzenie zamówienia, które jest przesyłane na adres mailowy Klienta podany w Zamówieniu.

## Do kiedy powinienem opłacić kolejną płatność?

Abonament za kolejny okres opłacamy z góry na dedykowany Klientowi indywidualny nr rachunku bankowego umożliwiający jego zaksięgowanie do 25 dnia miesiąca (w przypadku PZU do 20 dnia każdego miesiąca).

## W jaki sposób mogę opłacić kolejną płatność?

Nie należy korzystać z numeru rachunku DotPay poprzez wybór „wykonaj przelew ponownie” – dotyczył TYLKO pierwszej płatności!

Abonament za kolejny okres opłacamy z góry na dedykowany Klientowi indywidualny nr rachunku bankowego przesłany Państwu wraz z Potwierdzeniem zamówienia umożliwiający jego zaksięgowanie do 25 dnia miesiąca (w przypadku PZU do 20 dnia każdego miesiąca).

## Czy mogę zrobić stałe zlecenie?

Tak. Przy zleceniu stałym prosimy o ustawienie daty zlecenia umożliwiającej zaksięgowanie płatności najpóźniej do 25 dnia każdego miesiąca (w przypadku PZU do 20 dnia każdego miesiąca).

Dane do przelewu

Nr konta: *nr rachunku prześlemy po zawarciu umowy*

PBG Services Sp. z o.o.

W tytule: imię i nazwisko, nr Klienta

## Co mam zrobić, jeśli nie otrzymałem nr rachunku?

Jeśli masz problemy z dokonaniem wpłaty skontaktuj się z nami pod adresem [kontakt@MediPakiet.pl](mailto:kontakt@MediPakiet.pl)

### **W jaki sposób zawierana jest umowa indywidualna?**

Umowa indywidualna zawierana jest poprzez stronę www. Zakup pakietu medycznego oraz akceptacja warunków umowy są równoznaczne z zawarciem umowy.

**Potwierdzenie zamówienia** przesyłane jest na adres e-mail podany przez Klienta.

### **Na jaki okres zawierana jest umowa?**

Umowa zawierana jest na czas określony – 12 miesięcy. Po tym okresie jeśli nie zostanie wypowiedziana na 30 dni przed końcem umowy przechodzi na czas nieokreślony z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.

### **W jakim terminie zostanie uruchomiony pakiet prywatnej opieki medycznej od zawarcia umowy?**

Świadczenie usługi rozpoczyna się z początkiem kolejnego miesiąca, następującego po miesiącu, w którym została zawarta umowa, jeżeli jej zawarcie i płatność nastąpi do 25 dnia miesiąca (za wyjątkiem PZU, gdzie płatność musi nastąpić do 20 dnia miesiąca). W przypadku zawarcia umowy lub dokonaniu płatności od 26 dnia danego miesiąca (w przypadku PZU do 21 dnia danego miesiąca), świadczenie usługi rozpocznie się pierwszego dnia miesiąca, po upływie kolejnego miesiąca.

**Tylko w przypadku LUX MED** na pisemne zlecenie Klienta możemy dokonać aktywności nowego pakietu Opieki Medycznej w dowolnym momencie. W takim przypadku Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że:

- a) Opieka Medyczna będzie aktywna w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania zlecenia
- b) Opłata jest pobierana za cały miesiąc niezależnie od faktycznej liczby dni aktywności pakietu,

### **Czy można dokonać zmiany pakietu, który został wybrany?**

Na pisemny wniosek Klienta Zleceniobiorca może zmienić pakiet Opieki Medycznej ze skutkiem na pierwszy dzień następnego miesiąca po zgłoszeniu chęci zmiany.

Zmiana na pakiet wyższy oznacza zmianę:

- a) w obrębie tego samego rodzaju pakietu tj. z pojedynczego na partnerski, z partnerskiego na rodzinny
- b) z pakietu o niższym zakresie na wyższy zakres
- c) z pakietu o niższym zakresie na wyższy zakres i równoczesną zmianą z dotychczasowego pakietu pojedynczego na partnerski lub z partnerskiego na rodzinny.

Zmiana na pakiet niższy może nastąpić po 12 miesiącach od aktywacji Umowy lub ostatniej zmiany zakresu świadczeń dokonanej zgodnie z powyższym zapisem.

Z chwilą zawarcia nowej Umowy dotychczasowa Umowa ulega rozwiązaniu (pod warunkiem uprzedniego pisemnego potwierdzenia przez Zleceniobiorcę) ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca wskazany w potwierdzeniu.

## Czy można zgłosić nowego członka rodziny do wybranego pakietu lub dokonać zmiany osoby objętej opieką?

Tak. Możliwe jest zgłoszenie w pakiecie partnerskim/rodzinnym kolejnego członka rodziny.

Zmiana członka rodziny objętego opieką – partner / małżonek jest także możliwa na pisemny wniosek Klienta, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Zmiana taka wchodzi w życie z kolejnym pełnym miesiącem, jeżeli zgłoszenie zmiany nastąpiło do 25 dnia bieżącego miesiąca (w przypadku PZU do 20 dnia bieżącego miesiąca).

## Kto może zostać objęty pakietem opieki medycznej?

W przypadku PZU i Medicover opieką medyczną może zostać objęta osoba dorosła zgłoszona przez Klienta w wieku: 18 - 67 lat.

W pakietach partnerskim/rodzinnym także dziecko w wieku do 25 roku życia

W odniesieniu do konkretnej Osoby uprawnionej Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego:

- W przypadku PZU oraz Medicover, gdy Osoba Uprawniona (Pacjent) przekroczyła limit wieku (68 lat, a w przypadku Dziecka 26 lat) dla określonego pakietu uprawniającego Klienta do objęcia Opieką Medyczną. Klient zostanie wtedy poinformowany o ew. możliwości zmiany pakietu lub rezygnacji z niniejszej Umowy

W przypadku Lux med opieką medyczną może zostać objęta osoba dorosła zgłoszona przez Klienta w wieku: 18 - 64 lat.

W pakietach partnerskim/rodzinnym także dziecko w wieku do 25 roku życia

W odniesieniu do konkretnej Osoby uprawnionej Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego:

- W przypadku Lux Med, gdy Osoba Uprawniona (Pacjent) przekroczyła limit wieku (65 lat, a w przypadku Dziecka 26 lat) dla określonego pakietu uprawniającego Klienta do objęcia Opieką Medyczną. Klient zostanie wtedy poinformowany o ew. możliwości zmiany pakietu lub rezygnacji z niniejszej Umowy

Dodatkowo Lux Med umożliwia wykupienie pakietu Senior, gdzie w zależności od wybranego wariantu limit wieku klienta mogącego wykupić pakiet kształtuje się następująco:

PAKIET SENIOR		
NAZWA PAKIETU	Senior Basic	Senior Medium i Senior Comfort
LIMIT WIEKOWY	65 - 74 lat	60 - 79 lat

## Jakie dokumenty są wymagane przy wizycie lekarskiej?

Przed wizytą lekarską Pacjent proszony jest o okazanie dowodu osobistego.

## Jak korzystać z pakietu?

### **LUX MED:**

Opieka będzie aktywna zgodnie z zawartą umową. Od tego dnia można umawiać wizyty. Nr PESEL identyfikuje Cię jako osobę uprawnioną.

W placówkach własnych Grupy LUX MED umawiasz się poprzez infolinię 22 33 22 888 lub [Portal Pacjenta](#). W placówkach współpracujących wskazanych na liście [www.luxmed.pl/placowki700/](http://www.luxmed.pl/placowki700/) umawiasz się telefonicznie bezpośrednio w placówce.

### **MEDICOVER:**

Opieka będzie aktywna zgodnie z zawartą umową. Od tego dnia można umawiać wizyty. Nr PESEL identyfikuje Cię jako osobę uprawnioną.

W placówkach własnych Medicover umawiasz się poprzez infolinię 500 900 Z00 lub [Medicover OnLine](#). W placówkach współpracujących wskazanych na liście <https://www.medicover.pl/placowki/> umawiasz się telefonicznie bezpośrednio w placówce.

### **PZU:**

Opieka będzie aktywna zgodnie z zawartą umową. Od tego dnia można umawiać wizyty. Nr PESEL identyfikuje Cię jako osobę uprawnioną.

W placówkach własnych PZU Zdrowie S.A. umawiasz się poprzez infolinię 801 405 905 lub [www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/opieka-medyczna/umow-wizyte-lekarska](http://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/opieka-medyczna/umow-wizyte-lekarska). W placówkach współpracujących wskazanych na liście <https://www.pzuzdrowie.pl/znajdz-placowke> umawiasz się telefonicznie bezpośrednio w placówce.

## **Jak postępować w sytuacji, kiedy LUX MED nie jest w stanie dotrzymać gwarantowanego umową terminu wizyty?**

W przypadku braku dostępności świadczenia w terminach wskazanych w Standardach dostępności w placówkach własnych LUX MED i placówkach współpracujących, Osoba uprawniona nabywa prawo do skorzystania z refundacji. Ustalenie prawa do refundacji będzie odbywało się po uprzednim skontaktowaniu się z Call Center LUX MED, w celu dokonania weryfikacji dostępności usług. Prosimy o zapoznanie się z Regulaminem refundacji dostępnym na stronie głównej.

## **Czy w przypadku nieterminowej płatności mogę dalej korzystać z pakietu opieki medycznej?**

Oplaty są pobierane z góry. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem Opłaty za kolejny okres do 25 dnia miesiąca (w przypadku PZU do 20 dnia miesiąca) - usługi podlegają zawieszeniu od 1 dnia kolejnego miesiąca.

Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu Opłaty i po przekazaniu przez Klienta stosownej informacji mailem na adres [kontakt@MediPakiet.pl](mailto:kontakt@MediPakiet.pl)

Aktywacja następuje do 3 dni roboczych, nie wcześniej niż z dniem otrzymania informacji przez Dostawcę od Zleceniobiorcy. Nie zwalnia to Klienta z obowiązku zapłaty za cały okres

## **Co się stanie w chwili braku płatności za dwa kolejne okresy płatności?**

W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem opłaty, za co najmniej dwa okresy rozliczeniowe, umowa zostaje wypowiedziana w trybie natychmiastowym.

W takim przypadku Klient, niezależnie od obowiązku uregulowania zaległych należności, zobowiązany jest do niezwłocznego uiszczenia Zleceniobiorcy:

a. w przypadku umowy terminowej zawartej na okres 12 miesięcy - 80% należnej Opłaty pokrywającej pozostały okres trwania umowy na jaki została zawarta.

b. w przypadku umowy bezterminowej - 80% należnej Opłaty pokrywającej pozostały okres trwania umowy odpowiadający 3 miesięcznemu okresowi wypowiedzenia.

W przypadku gdy zawarcie Umowy wiązało się z przyznaniem Klientowi przez Zleceniobiorcę rabatów przy naliczaniu wysokości Opłaty, Zleceniobiorca jest uprawniony żądać zwrotu wartości finansowej wynikającej z wielkości udzielonych rabatów do Opłaty jeśli Zleceniodawca wypowiedział umowę przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa z uwagi na zaleganie Klienta z uiszczeniem Opłat.

## **W jaki sposób można rozwiązać umowę indywidualną?**

Umowa jest umową terminową zawieraną na okres 12 miesięcy. Umowa automatycznie przechodzi na czas nieokreślony z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia.

Jeśli na 30 dni przed jej zakończeniem Klient prześle wypowiedzenie, umowa ulegnie rozwiązaniu po upływie 12 miesiąca. Wypowiedzenie należy przesłać na adres [kontakt@MediPakiet.pl](mailto:kontakt@MediPakiet.pl) W tym celu można posłużyć się formularzem wypowiedzenia umowy przesłanym do Państwa wraz z Potwierdzeniem zamówienia.

Zleceniodawca na pisemny wniosek Klienta może wyrazić zgodę na rozwiązanie umowy terminowej zawartej na czas określony przed upływem 12 miesięcy pod warunkiem wniesienia przez Klienta 80% należnej Opłaty pokrywającej pozostały okres trwania umowy na jaki została zawarta.

W przypadku, gdy zawarcie Umowy wiązało się z przyznaniem Klientowi przez Zleceniodawcę rabatów przy naliczaniu wysokości Opłaty, Zleceniobiorca jest uprawniony żądać zwrotu wartości finansowej wynikającej z wielkości udzielonych rabatów do Opłaty jeśli Klient wypowiedział umowę przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa.

Zleceniobiorca w terminie do 10 dni roboczych od otrzymania wniosku Klienta wyliczy należną kwotę oraz potwierdzi datę zakończenia umowy.