

Regulamin Nabycia Pakietu i Korzystania z Opieki Medycznej

Rozdział I – Definicje.

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy oraz w dokumentach związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy oznaczają:

- Aktywacja Pakietu/Aktywacja Usługi** – moment, w którym Osoba Uprawniona może rozpocząć korzystanie z Opieki Medycznej w ramach wybranego przez Klienta Pakietu;
- Cennik** – cennik określający wysokość Opłat Miesięcznych (Opłat Standardowych dla Umów bez Okresu Zobowiązania oraz Opłat Preferencyjnych dla Umów z Okresem Zobowiązania) za Pakiety Medyczne dla Klientów MedicCentre, tj. zestawienie cen brutto oraz wymagań wiekowych dotyczących poszczególnych wariantów Pakietów znajdujące się w aktualnej ofercie MedicCentre. Cennik stanowi integralną część Umowy. Cennik może ulec zmianie na zasadach określonych w Rozdziale IV pkt 18-21; MedicCentre może stosować osobne cenniki dla Pakietów Medycznych bez Dopłat i Pakietów Medycznych z Dopłatami;
- Choroba** – nieprawidłowość, według ogólnie uznanej wiedzy medycznej, stan fizyczny lub psychiczny organizmu;
- Cięża o przebiegu fizjologicznym** – ciąża o przebiegu prawidłowym, niewymagająca podczas swojego przebiegu objęcia opieką perinatalną w ośrodku referencyjnym, hospitalizacji będącej w bezpośrednim związku z ciążą, w szczególności na oddziale patologii ciąży z przyczyn leżących po stronie zarówno matki, jak i płodu;
- Ciąża wysokiego ryzyka** – ciąża charakteryzująca się zagrożeniem dla zdrowia lub życia matki lub płodu, związanym z występowaniem czynników ryzyka statystycznie zwiększających częstość powikłań ciąży i porodu, które mogą mieć związek ze schorzeniami występującymi przed ciążą, schorzeniami występującymi w trakcie ciąży, nałogami, przeszłością położniczą i ginekologiczną, schorzeniami występującymi w rodzinie;
- Członek Rodziny** – osoba będąca małżonkiem Osoby Uprawnionej wskazanej na pierwszej pozycji w Tabeli Osób Uprawnionych albo Partnerem życiowym takiej Osoby Uprawnionej lub Dzieci;
- Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
- Dokument Finansowy** – rachunek lub inny dokument finansowy (np. faktura, duplikat faktury lub korekta faktury) za Opiekę Medyczną, wystawiany Klientowi przez MedicCentre zawierający co najmniej wysokość Opłaty Miesięcznej oraz termin zapłaty;
- Dopłata** – kwoty lub procentowy udział Osoby Uprawnionej w koszcie udzielanego mu Świadczenia Zdrowotnego, określony w Zakresie Pakietu, wskazujący jaką opłatę musi uiścić Osoba Uprawniona dla której Aktywowano Pakiet na rzecz Świadczeniodawcy, aby skorzystał z danego Świadczenia Zdrowotnego objętego Pakietem;
- Dziecko** – dziecko własne Osoby Uprawnionej wskazanej na pierwszej pozycji w Tabeli Osób Uprawnionych, małżonka takiej Osoby Uprawnionej, albo Partnera życiowego takiej Osoby Uprawnionej, a także dziecko przez nich przysposobione, od pierwszego dnia jego życia;
- E-konsultacje** – Świadczenia Zdrowotne obejmujące konsultacje Lekarza lub położnej za pośrednictwem sieci Internet dostępne na Portalu Pacjenta (czat z lekarzem), których lista wskazana jest w Załączniku do Umowy (Warunki korzystania z E-konsultacji);
- E-Karta Pacjenta (E-Karta)** – imienna karta identyfikacyjna udostępniona w formie elektronicznej Osobie Uprawnionej przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem Portalu Pacjenta na stronie internetowej LUX MED www.luxmed.pl, na mobilnym Portalu Pacjenta pod adresem: <https://m.grupaluxmed.pl/PatientPortalMobile>; a także w aplikacjach mobilnych Świadczeniodawcy. E-Karta może być wydrukowana lub wyświetlana na urządzeniu mobilnym Osoby Uprawnionej zapewniającym prawidłowy odczyt E-Karty, a wraz z innymi dokumentami wskazanymi w Regulaminie lub Umowie potwierdza prawo Osoby Uprawnionej do korzystania ze Świadczeń Zdrowotnych w ramach wybranego przez Klienta Pakietu;
- E-sales** – tryb zawarcia Umowy w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wykorzystaniem środków porozumienia się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie; w tym zawarcie Umowy za pośrednictwem strony internetowej MedicCentre;
- Forma Dokumentowa** – każda forma dokumentu stwierdzona pismem, która umożliwia ustalenie osoby składającej oświadczenie, w tym m.in. zwykła forma pisemna, forma elektroniczna (np. wiadomość e-mail);
- Lekarz** – osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa w tym w szczególności Ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry;
- Klient** – osoba fizyczna, prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która na dzień zawarcia Umowy ukończyła 18 lat, która zawarła Umowę z MedicCentre;
- Konto Klienta** – indywidualny rachunek bankowy prowadzony na zlecenie MedicCentre na potrzeby rozliczeń z Klientem;
- MedicCentre** – MedicCentre spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-952), przy ul. Wiertniczej 89, wpisana pod numerem 0000660624 do rejestru przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, której nadano NIP 5213765568 oraz REGON 366435562, o kapitale zakładowym 50.000,00 złotych;
- Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie będące następstwem ekspozycji na fizyczne czynniki zewnętrzne, niezależne od woli ani stanu zdrowia Pacjenta. Za Nieszczęśliwy wypadek nie uważa się Chorób występujących w sposób nagły;
- Okres Aktywacji Pakietu** – okres w jakim Osoby Uprawnione mogą korzystać z Opieki Medycznej, rozpoczynający się w dacie Aktywacji Pakietu i trwający przez czas obowiązującej Umowy (tj. do czasu jej rozwiązania lub wypowiedzenia);
- Okres Naliczania Rabatu** – liczba miesięcy wskazana w Umowie, przez którą MedicCentre nalicza Klientowi Rabat;
- Okres Obowiązania Umowy** – okres, na jaki zawarta została Umowa;
- Okres Zobowiązania** – okres wskazany na pierwszej stronie Umowy, trwający od daty zawarcia Umowy do upływu określonej na pierwszej stronie Umowy liczby miesięcy od daty Aktywacji Pakietu (z zastrzeżeniem, że jeśli Klient wybrał Tryb Przyspieszony, okres od daty Aktywacji Pakietu do końca miesiąca kalendarzowego, w którym dokonano Aktywacji Pakietu traktuje się jako pełny Okres Rozliczeniowy na cele obliczenia Okresu Zobowiązania); a ponadto (ii) Okres Zobowiązania ulega wydłużeniu w sytuacjach, o których mowa w Rozdziale IV pkt 14 Regulaminu), w którym Strony zobowiązują się nie wypowiedzieć Umowy na zasadach określonych w Regulaminie;
- Okres Rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy;
- Opieka Medyczna** – Świadczenia Zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę w zakresie ustalonym w Pakiecie wybranym przez Klienta w Umowie;
- Opłata Dodatkowa** – miesięczna dopłata za każde kolejne Dziecko (ponad 2) w Pakiecie Rodzinnym;
- Opłata Preferencyjna** – opłata miesięczna za Pakiet Medyczny wskazana w Cenniku mająca zastosowanie do Umów z Okresem Zobowiązania;
- Opłata Standardowa** – opłata miesięczna za Pakiet Medyczny wskazana w Cenniku, mająca zastosowanie do Umów bez Okresu Zobowiązania;
- Opłata Wyrównawcza** – kara umowna w wysokości obliczonej jako iloczyn: (i) 20% Ulgi wskazanej w Cenniku dla danego Pakietu oraz (ii) liczby pełnych Okresów Rozliczeniowych pozostałych od dnia rozwiązania Umowy dotyczącej takiego Pakietu do końca Okresu Zobowiązania;
- Opłata Miesięczna** – miesięczna opłata za Opiekę Medyczną w ramach wybranego przez Klienta Pakietu Medycznego (oraz utrzymywanie stanu gotowości do jej udzielania) za dany Okres Rozliczeniowy (wraz z opcjonalnymi Opłatami Dodatkowymi wybranymi przez Klienta na pierwszej stronie Umowy), którą Klient zobowiązuje się uiścić MedicCentre na podstawie Umowy, składającą się z Opłat Standardowych (w przypadku Umów bez Okresu Zobowiązania) lub Opłat Preferencyjnych (w przypadku Umów z Okresem Zobowiązania) oraz Opłat Dodatkowych wskazanych na pierwszej stronie Umowy;
- Osoba Uprawniona (Pacjent)** – osoba fizyczna wskazana w Umowie przez Klienta jako uprawniona do otrzymywania Świadczeń Zdrowotnych, będąca beneficjentem Opieki Medycznej na mocy Umowy;
- Pakiet (lub Pakiet Medyczny)** – określony zakres Świadczeń Zdrowotnych przysługujących danej Osobie Uprawnionej wraz z warunkami ich wykonania wybrany przez Klienta w Umowie, którego zakres opisano w załączniku do Umowy (Zakres Pakietu);
- Pakiet Indywidualny** – Pakiet Medyczny, w ramach którego Opieką Medyczną objęta jest wyłącznie jedna osoba pełnoletnia wskazana przez Klienta;
- Pakiet Partnerski** – Pakiet Medyczny, w ramach którego na zasadach określonych w Umowie, Opieką Medyczną objęta jest jedna osoba pełnoletnia oraz jej jeden Członek Rodziny;
- Pakiet Rodziny** – Pakiet Medyczny, w ramach którego na zasadach określonych w Umowie, Opieką Medyczną objęta jest co najmniej jedna osoba pełnoletnia oraz jej Członkowie Rodziny;
- Partner Życiowy** – osoba prowadząca z Osobą Uprawnioną wskazaną na pierwszej pozycji w tabeli Osób Uprawnionych wspólne gospodarstwo domowe, niepozostająca z tą osobą w związku małżeńskim, niezłączona pokrewieństwem, ani stosunkiem prawnym takim jak przysposobienie lub powinowactwo;
- Placówka medyczna** – jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu wykonującego działalność leczniczą, uprawniona do udzielania Świadczeń Zdrowotnych ambulatoryjnych lub szpitalnych, działająca na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej;
- Placówki własne** – ogólnodostępne ambulatoryjne Placówki medyczne LUX MED działające pod marką LUX MED i LUX MED Medyczna Rodzina, których aktualna na dzień zawarcia Umowy lista wskazana jest na stronie internetowej www.mediccentre.pl/placowki, z zastrzeżeniem, iż dostęp do Placówek własnych w ramach poszczególnych Pakietów, każdorazowo jest określany w Zakresie Pakietu;
- Placówki współpracujące** – podmioty wykonujące działalność leczniczą współpracujące ze Świadczeniodawcą, z zastrzeżeniem, iż dostęp do Placówek współpracujących w ramach poszczególnych Pakietów, każdorazowo jest określany w Zakresie Pakietu. Link do aktualnej na dzień zawarcia Umowy listy Placówek współpracujących znajduje się w na stronie internetowej www.mediccentre.pl/placowki;
- Portal Pacjenta** – aplikacja udostępniona przez Świadczeniodawcę Osobom Uprawnionym, dostępna pod adresem internetowym www.luxmed.pl, w ramach której Osoba Uprawniona ma możliwość m.in. umawiania i odwoływania wizyt, podglądu wizyt zarezerwowanych i odbytych, podglądu do wystawionych skierowań, dostępu do E-Karty oraz innych funkcjonalności udostępnionych przez Świadczeniodawcę;
- Rabat** – suma jakichkolwiek rabatów przyznanych przez MedicCentre Klientowi od Opłaty Miesięcznej w Okresie Naliczania Rabatu, z wyłączeniem Rabatu za Płatność z Góry;
- Rabat u Świadczeniodawcy** – wskazana w Zakresie Pakietu, określona w odniesieniu do Świadczenia Zdrowotnego zniżka procentowa lub kwotowa od ustalonej w Placówce medycznej wskazanej przez Świadczeniodawcę aktualnej ceny Świadczenia Zdrowotnego;
- Rabat za Płatność z Góry** – rabat od Opłaty Miesięcznej stosowany w wypadku gdy Klient wybierze cykl rozliczeń w formie płatności z góry za 6 Okresów Rozliczeniowych i w tym okresie nie wypowie Umowy, a także uiści objęte tym rabatem Opłaty Miesięczne terminowo;
- Regulamin** – niniejszy Regulamin Nabycia Pakietu Usług Medycznych i Korzystania z Opieki Medycznej, który określa uprawnienia i obowiązki MedicCentre, Świadczeniodawcy, Klienta i Osób Uprawnionych;
- Sporty wysokiego ryzyka** – wszelkie sporty lotnicze, motolotnictwo, parolotnictwo, szybowictwo oraz pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych, baloniarstwo, wszelkie odmiany skoków spadochronowych, skoki na linie, kolarstwo górskie, sporty motorowe i motorowodne, jazda na skuterach wodnych, kitesurfing, alpinizm, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, taternictwo jaskiniowe, skoki narciarskie, snowboard oraz narciarstwo z wyjątkiem uprawianych rekreacyjnie na wyznaczonych trasach, bobsleje, rafting i inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu, sporty walki, myślistwo oraz jazda konna;
- Strona Świadczeniodawcy** – www.luxmed.pl;
- Świadczenie Zdrowotne (Usługa)** – konsultacja Lekarza lub konsultacje w zakresie psychologii, dietytyki, logopedii lub fizjoterapii realizowane przez Świadczeniodawcę, wizyta domowa lub zlecone przez Lekarza badanie lub zabieg: pielęgniarstwa, diagnostyczny lub leczniczy, uzasadnione Chorobą lub niezbędną z medycznego punktu widzenia potrzebą jej zapobiegania, bądź Nieszczęśliwym wypadkiem oraz Świadczenia Zdrowotne związane z prowadzeniem ciąży o przebiegu fizjologicznym, określone i realizowane przez Świadczeniodawcę zgodnie z zakresem określonym w Pakiecie, którego dotyczy Umowa;
- Świadczeniodawca** – LUX MED spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-676) przy ul. Postępu 21C, wpisana pod numerem KRS 0000265353 do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, której nadano NIP 5272523080 oraz REGON 140723603; wpisana do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem księgi rejestrowej 7392;
- Tabela Osób Uprawnionych** – tabela, w której Klient podaje dane Osób Uprawnionych, które na podstawie Umowy mogą korzystać z Opieki Medycznej w ramach Pakietu, którego dotyczy Umowa;

50. **Ułga** – różnica pomiędzy Opłatą Standardową a Opłatą Preferencyjną dla danego Pakietu, wskazana w Cenniku aktualnym na dzień zawarcia Umowy, przy czym dla wyczerpania Ułgi nie uwzględnia się Rabatu za Płatność z Góry;
 51. **Umowa** – niniejsza Umowa;
 52. **Umowa Bazowa** – umowa zawarta pomiędzy MedicCentre a Świadczeniodawcą, na podstawie której Świadczeniodawca zobowiązał się świadczyć na rzecz Osób Uprawnionych wskazanych przez MedicCentre Świadczenia Zdrowotne w ramach i w zakresie wskazanym w Pakietach;
 53. **Ustawa Kodeks Cywilny (KC)** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
 54. **Ustawa o działalności leczniczej** – ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
 55. **Ustawa o służbie medycyny pracy** – ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy;
 56. **Ustawa o zawodach lekarza i lekarza dentystry** – ustawa z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentystry;
 57. **Tryb Przyspieszony** – tryb dokonania Aktywacji Pakietu w terminie 3 Dni Roboczych od dnia: (i) zaksięgowania pierwszej Opłaty Miesięcznej (jeśli Umowa została zawarta w trybie E-sales) lub (ii) zawarcia Umowy (jeśli Umowa została zawarta w trybie innym niż E-sales);
 58. **Tryb Specjalny** – tryb dokonania Aktywacji Pakietu z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym: (i) zaksięgowana została pierwsza Opłata Miesięczna (jeśli Umowa została zawarta w trybie E-sales) lub (ii) zawarto Umowę (jeśli Umowa została zawarta w trybie innym niż E-sales) – w obu przypadkach pod warunkiem, że Umowa zawarta została w okresie: 14 dni kalendarzowych przed końcem miesiąca kalendarzowego, lecz nie później niż do 25 dnia miesiąca kalendarzowego;
 59. **Tryb Standardowy** – tryb dokonania Aktywacji Pakietu z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym upłynął 14-dniowy lub 30-dniowy (jeśli Umowa zawarta została podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki) termin na odstąpienie od Umowy;
 60. **Wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach i zawodach sportowych, jak również uprawianie dyscyplin sportowych w celach zarobkowych oraz uczestniczenie w wyprawach lub ekspedycjach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
 61. **Zakres Pakietu** – zakres Świadczeń Zdrowotnych dostępnych w ramach danego Pakietu; Zakres Pakietu może określać różne zakresy Świadczeń Zdrowotnych, z których mogą korzystać różne typy Osób Uprawnionych.
- W zależności od kontekstu, terminy wyrażone w liczbie pojedynczej mogą mieć znaczenie liczby mnogiej lub odwrotnie.

Rozdział II – Zapisy ogólne. Oświadczenia. Charakter i przedmiot Umowy.

1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta i MedicCentre wynikające z Umowy oraz uprawnienia Osób Uprawnionych wynikające z Umowy Bazowej, a także zasady rozwiązania, wypowiedzenia i wprowadzania zmian do Umowy oraz załączników stanowiących jej integralną część (w tym do Cennika i Regulaminu).
2. MedicCentre informuje, że nie jest podmiotem leczniczym w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej, ani podmiotem leczniczym wykonującym działalność leczniczą w celu sprawowania profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracującymi i podstawową jednostką służby medycyny pracy w rozumieniu Ustawy o służbie medycyny pracy, a także nie wykonuje działalności leczniczej, o której mowa w art. 3 Ustawy o działalności leczniczej i nie świadczy żadnych świadczeń Zdrowotnych na rzecz Osób Uprawnionych.
3. MedicCentre informuje, że Świadczeniodawca jest podmiotem leczniczym w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej, a także podmiotem leczniczym wykonującym działalność leczniczą w celu sprawowania profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracującymi i podstawową jednostką służby medycyny pracy w rozumieniu Ustawy o służbie medycyny pracy, oraz zatrudnia lekarzy posiadających uprawnienia do wystawiania zaświadczeń o czasowej niezdolności do pracy, a także lekarzy posiadających uprawnienia do przeprowadzania wstępnych, okresowych i kontrolnych badań lekarskich pracowników.
4. MedicCentre informuje, że zawarł ze Świadczeniodawcą Umowę Bazową, na podstawie której Świadczeniodawca zobowiązał się świadczyć na rzecz Osób Uprawnionych Świadczenia Zdrowotne w ramach i w zakresie wskazanym w Pakietach po spełnieniu warunków określonych w Umowie Bazowej (zgłoszenia przez MedicCentre Osób Uprawnionych do Opieki Medycznej zgodnie z Umową Bazową), za wynagrodzeniem płatnym przez MedicCentre na rzecz Świadczeniodawcy, która to Umowa Bazowa stanowi umowę, o której mowa w art. 393 KC (umowa o świadczenie na rzecz osoby trzeciej).
5. Na podstawie Umowy MedicCentre zapewnia Klienta, że Świadczeniodawca będzie wykonywał Świadczenia Zdrowotne w ramach wybranego przez Klienta w Umowie Pakietu w zakresie w nim określonym na rzecz Osób Uprawnionych na warunkach wskazanych w Umowie i Regulaminie, a Klient zobowiązuje się uiszczać terminowo Opłaty Miesięczne na rzecz MedicCentre. Umowa stanowi umowę, o której mowa w art. 391 KC (umowa o świadczenie przez osobę trzecią).
6. Świadczeniodawca może wykonywać Świadczenia Zdrowotne osobiście (za pośrednictwem zatrudnionych Lekarzy i personelu medycznego) w Placówkach własnych lub za pośrednictwem Placówek współpracujących i ich personelu.
7. Osobami Uprawnionymi do otrzymywania Świadczeń Zdrowotnych wykonywanych na podstawie Umowy są wyłącznie Osoby Uprawnione wskazane w Tabeli Osób Uprawnionych w Umowie.
8. Klient jako Osobę Uprawnioną wskazaną w pierwszej pozycji Tabeli Osób Uprawnionych może wskazać siebie lub dowolną osobę fizyczną (z zastrzeżeniem wymogów dotyczących wieku).
9. W momencie zawierania Umowy i Aktywacji Pakietu (przy czym w niniejszym punkcie data ta oznacza termin, w którym MedicCentre zgodnie z Umową powinien aktywować Pakiet), wskazane przez Klienta Osoby Uprawnione wymienione w Umowie uprawnione do korzystania z Pakietu muszą spełniać wymagania wiekowe i nie przekraczać limitów wiekowych określonych w Cenniku dla danego Pakietu.
10. Prawo Osoby Uprawnionej do określonych Świadczeń Zdrowotnych uzależnione jest od wieku Pacjenta i jest każdorazowo określone w Umowie lub w załącznikach do Umowy. W chwili zawarcia Umowy i Aktywacji Pakietu Osoba Uprawniona musi być młodsza od wieku wskazanego w Cenniku jako wiek maksymalny dla danego Pakietu o liczbę miesięcy

- lub lat wskazaną w Cenniku oraz, jeśli określa to Cennik - musi osiągnąć wiek minimalny wskazany w Cenniku dla danego Pakietu.
11. Świadczenia Zdrowotne, z których w ramach wybranego Pakietu może skorzystać Osoba Uprawniona, wynikają z Zakresu Pakietu. Zakres Pakietu został opisany w załączniku do Umowy. Zakres Pakietu może określać Świadczenia Zdrowotne, z których skorzystanie przez Osobę Uprawnioną możliwe jest pod warunkiem uiszczenia przez nią na rzecz Świadczeniodawcy Dopłaty w wysokości określonej w Zakresie Pakietu (w szczególności jeśli Klient wybrał w Umowie Pakiet Medyczny z Dopłatami). Konieczność uiszczenia Dopłaty nie wpływa na obowiązek uiszczenia przez Klienta Opłat Miesięcznych.
 12. Dany Pakiet Medyczny jest dedykowany do konkretnej Osoby Uprawnionej lub w wariantcie Partnerskim lub Rodzinnym – konkretnych Osób Uprawnionych - zgodnie ze wskazaniem Klienta (wskazanie w Tabeli Osób Uprawnionych).
 13. Ani Klient ani Osoba Uprawniona nie może dokonać przelewu swoich praw wynikających z Umowy lub Umowy Bazowej na osobę trzecią.
 14. Świadczeniodawca uprawniony jest do powierzenia wykonywania Świadczeń Zdrowotnych (Opieki Medycznej), w szczególności badań diagnostycznych i specjalistycznych konsultacji lekarskich, innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą uprawnionym do wykonywania tych świadczeń na podstawie odrębnych przepisów. Wynagrodzenie należne na rzecz tych podmiotów z tytułu wykonania ww. zleceń uiszcza Świadczeniodawca. Świadczeniodawca dołoży należytej staranności przy wyborze wspomnianych podmiotów.
 15. Dla uniknięcia wątpliwości ani Świadczeniodawca ani MedicCentre nie gwarantuje dostępności Świadczeń Zdrowotnych u konkretnego specjalisty (konkretnego Lekarza) w ramach oferowanej Opieki Medycznej w Pakiecie, ani dostępności Usług w konkretnej Placówce własnej lub Placówce współpracującej.
 16. Dla zapewnienia bezpieczeństwa Pacjenta i innych osób korzystających z Opieki Medycznej, w szczególności w czasie stanu zagrożenia epidemiologicznego, stanu epidemii lub stanu wyjątkowego, Usługi mogą być świadczone w formie teledywidualnej (kontakt telefoniczny Lekarza z Pacjentem), a także z ważnych powodów ich zakres może zostać czasowo zmodyfikowany, co nie wpływa na rozliczenia Stron.
 17. W wypadku wprowadzenia przez ustawodawcę ograniczeń lub szczególnych regulacji dotyczących zasad świadczenia usług medycznych w Polsce, które zobowiążą Świadczeniodawcę do dostosowania świadczenia Usług do tych zasad, Opieka Medyczna objęta Pakietem będzie świadczona zgodnie z tymi zasadami, co nie wpływa na rozliczenia Stron.
 18. MedicCentre może wysyłać Klientowi zawiadomienia związane z wykonywaniem Umowy (lub brakiem jej wykonywania) na podany przez Klienta w Umowie adres e-mail lub numer telefonu.
 19. Klient zobowiązany jest powiadomić MedicCentre o zmianie swoich danych identyfikacyjnych lub kontaktowych, a także o zmianie danych Osób Uprawnionych, które zostały podane MedicCentre, niezwłocznie po zaistnieniu zmiany.
 20. Klient oświadcza, że uzyskał zgodę Osoby Uprawnionej na zawarcie Umowy na jej rzecz i podanie jej danych osobowych MedicCentre na cele wykonania Umowy.

Rozdział III – Tryb Aktywacji Pakietu. Okres Zobowiązania. Opłata Wyrównawcza. Wypowiedzenie, odstąpienie od Umowy i wygaśnięcie Umowy.

1. Gotowość Świadczeniodawcy do świadczenia Usług i możliwość korzystania z Usług w ramach wybranego Pakietu przez Osobę Uprawnioną rozpoczyna się z Aktywacją Pakietu.
2. Aktywacja Pakietu następuje w terminie:
 - a) jeżeli Klient wybrał Tryb Przyspieszony – Aktywacja Pakietu następuje w terminie 3 Dni Roboczych od dnia: (i) zaksięgowania pierwszej Opłaty Miesięcznej (jeśli Umowa została zawarta w trybie E-sales), lub (ii) zawarcia Umowy (jeśli Umowa została zawarta w trybie innym niż E-sales), przy czym w obu przypadkach jeśli Aktywacja Pakietu nastąpi w trakcie trwania miesiąca kalendarzowego, Opłata Miesięczna jest należna za ten miesiąc w pełnej wysokości, tj. cała Opłata Miesięczna za niepełny miesiąc możliwości korzystania z Opieki Medycznej;
 - b) jeżeli Klient wybrał Tryb Specjalny, a Umowa została zawarta na 14 dni kalendarzowych przed końcem miesiąca, lecz nie później niż do 25 dnia miesiąca – Aktywacja Pakietu następuje z pierwszym dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym: (i) zaksięgowana została pierwsza Opłata Miesięczna (jeśli Umowa została zawarta w trybie E-sales) lub (ii) zawarta została Umowa (jeśli Umowa została zawarta w trybie innym niż E-sales);
 - c) jeżeli Klient nie wybrał Trybu Przyspieszonego lub Trybu Specjalnego - Aktywacja Pakietu następuje w Trybie Standardowym, tj. w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym upłynął 14-dniowy termin na odstąpienie od Umowy (a w przypadku Umów zawartych podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki – Aktywacja Pakietu następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym upłynął 30-dniowy termin na odstąpienie od Umowy). Tryb Standardowy znajduje również zastosowanie w sytuacji, w której Klient zaznaczył Tryb Specjalny, a Umowa nie została zawarta na 14 dni kalendarzowych przed końcem miesiąca lub później niż 25 dnia miesiąca.
3. Umowa wchodzi w życie: (i) z chwilą i pod warunkiem zawieszającym dokonania przez Klienta wpłaty w terminie 30 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy (jeśli Umowa została zawarta w trybie E-sales) lub (ii) z chwilą jej zawarcia (jeśli Umowa została zawarta w trybie innym niż E-sales). Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.
4. Jeżeli w Umowie wskazano Okres Zobowiązania, Klient od momentu zawarcia Umowy do czasu zakończenia Okresu Zobowiązania – z zastrzeżeniem pkt 10 poniżej - zobowiązuje się nie wypowiadać Umowy z przyczyn innych niż wskazane w pkt 5 poniżej, a MedicCentre zobowiązuje się nie wypowiadać Umowy z przyczyn innych niż wskazane w pkt 6 poniżej.
5. Klient zobowiązuje się nie wypowiadać Umowy od dnia zawarcia Umowy do końca Okresu Zobowiązania z innych przyczyn niż dotyczące niewykonania zobowiązań przez MedicCentre lub Świadczeniodawcę lub określonych w Rozdziale XII pkt 9 i 10 Regulaminu.
6. MedicCentre zobowiązuje się nie wypowiadać Umowy od dnia zawarcia Umowy do końca Okresu Zobowiązania z innych przyczyn niż: (i) niewykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Klienta lub naruszenia zasad korzystania z Opieki Medycznej przez Osoby Uprawnione lub (ii) wypowiedzenie przez Świadczeniodawcę Umowy Bazowej z przyczyn niedotyczących MedicCentre lub (iii) innych przyczyn wprost wskazanych w Umowie (w tym w Regulaminie).

7. W przypadku gdy w Okresie Zobowiązania Klient, który zawarł z MedicCentre Umowę z takim Okresem Zobowiązania (z zastrzeżeniem punktu 10 poniżej), złoży oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z przyczyn innych niż wskazane w pkt 5 powyżej, jest zobowiązany do zapłaty na rzecz MedicCentre jednorazowej Opłaty Wyrównawczej (kary umownej). Zapłata Opłaty Wyrównawczej nie ogranicza prawa MedicCentre do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych. Do wyliczenia wysokości Opłaty Wyrównawczej przyjmuje się Opłaty Miesięczne w wysokości bez uwzględnienia Rabatu za Płatność z Góry.
8. W przypadku gdy w Okresie Zobowiązania MedicCentre, który zawarł z Klientem Umowę z takim Okresem Zobowiązania, złoży oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z przyczyn innych niż wskazane w pkt 6 powyżej jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Klienta jednorazowej Opłaty Wyrównawczej (kary umownej). Zapłata Opłaty Wyrównawczej nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych. Do wyliczenia wysokości Opłaty Wyrównawczej przyjmuje się Opłaty Miesięczne w wysokości bez uwzględnienia Rabatu za Płatność z Góry.
9. Złożenie w okresie dwóch ostatnich miesięcy trwania Okresu Zobowiązania oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, z zachowaniem okresów wypowiedzenia wskazanych w pkt 10 poniżej, nie stanowi naruszenia zobowiązań, o których mowa w pkt 5 i 6 powyżej.
10. Z zastrzeżeniem punktu 5 lub 6 powyżej oraz odmiennych zapisów Umowy i przepisów prawa, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z dowolnej przyczyny w każdym momencie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia (o ile z przepisów prawa nie wynika możliwość wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym), przy czym wypowiedzenie takie jest skuteczne na koniec najbliższego Okresu Rozliczeniowego (np. jeśli MedicCentre otrzyma od Klienta wypowiedzenie Umowy w lutym, to Umowa wygaśnie z ostatnim dniem marca). Dla uniknięcia wątpliwości opisane powyżej zasady wypowiedzania nie dotyczą wypowiedzania Umowy z powodu naruszenia zobowiązań przez drugą Stronę.
11. Każde oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy złożone wobec MedicCentre powinno zostać złożone pod rygorem nieważności w formie pisemnej i doręczone na adres MedicCentre albo w formie dokumentowej zawierającej tekst za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail MedicCentre: biuro@mediccentre.pl.
12. MedicCentre informuje, że Świadczeniodawca stosuje zasadę, iż w przypadku gdy MedicCentre wypowie Klientowi Umowę w trybie natychmiastowym z powodów leżących po stronie Klienta, Klient przez kolejne 12 miesięcy liczonych od momentu ustania prawa do korzystania ze Świadczeń Zdrowotnych wykonywanych na podstawie Umowy, nie może zostać ponownie objęty Usługą przez żaden podmiot oferujący usługi Świadczeniodawcy.
13. Umowa wygasa wskutek śmierci Klienta.
14. Z chwilą przekroczenia przez Dziecko limitu wieku określonego w Cenniku, traci ono możliwość korzystania z Pakietu (zostaje usunięte z Tabeli Osób Uprawnionych), co nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. Umowa oraz wysokość Opłaty Miesięcznej nie ulegają zmianie, z tym zastrzeżeniem, iż jeśli Dziecko objęte było Opieką Medyczną w Pakiecie Rodzinnym za Opłatą Dodatkową, Opłata Miesięczna ulega automatycznemu obniżeniu o wartość Opłaty Dodatkowej za Dziecko, które przekroczyło limit wieku, ze skutkiem na pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Dziecko przekroczyło limit wieku.
15. Z chwilą przekroczenia przez Osobę Uprawnioną zgłoszoną w ramach Pakietu Partnerskiego lub Rodzinnego limitu wieku określonego w Cenniku, traci ona możliwość korzystania z Pakietu (zostaje usunięta z Tabeli Osób Uprawnionych), co nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. W takim wypadku Umowa oraz wysokość Opłaty Miesięcznej nie ulegają zmianie.
16. Z chwilą śmierci Osoby Uprawnionej w Pakiecie Partnerskim lub w Pakiecie Rodzinnym, Klient po dostarczeniu kopii aktu zgonu (w Formie Dokumentowej), ma możliwość zawarcia aneksu do Umowy zmieniającego wariant Pakietu odpowiednio z Pakietu Partnerskiego na Pakiet Indywidualny lub z Pakietu Rodzinnego na Pakiet Partnerski (o ile w ramach Pakietu Rodzinnego Opieką Medyczną objęte było tylko jedno Dziecko).
17. Umowa dotycząca Pakietu Indywidualnego wygasa z chwilą śmierci lub przekroczenia przez Osobę Uprawnioną zgłoszoną w ramach takiego Pakietu Indywidualnego limitu wieku określonego w Cenniku.
18. Z zastrzeżeniem pkt 20 i nast. poniżej, Klient może w terminie 14 dni, a przypadku Umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki - w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, pod rygorem nieważności, powinno zostać złożone na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy: biuro@mediccentre.pl. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, z którego może skorzystać Klient, stanowi załącznik do Umowy. Klient może również skorzystać z ustawowego formularza, stanowiącego Załącznik numer 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Do zachowania terminu złożenia oświadczenia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dla uniknięcia wątpliwości w wypadku odstąpienia od Umowy nie jest należna Opłata Wyrównawcza.
19. Klient może wybrać:
- a) Tryb Przyspieszony - wybór przez Klienta Trybu Przyspieszonego następuje łącznie z żądaniem wykonania przez MC usługi, tj. Aktywacji Pakietu (tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 19 powyżej, oraz złożeniem oświadczenia o przyjęciu do wiadomości, że w przypadku wykonania usługi (Aktywacji Pakietu, tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) Klient utraci prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 19 powyżej, przy czym utrata tego prawa następuje z chwilą skorzystania po raz pierwszy przez Osobę Uprawnioną z Usługi (Świadczenia Zdrowotnego) w ramach Pakietu; lub
- b) Tryb Specjalny - wybór przez Klienta Trybu Specjalnego następuje łącznie z żądaniem wykonania przez MC usługi (Aktywacji Pakietu, tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 19 powyżej oraz złożeniem oświadczenia o przyjęciu do wiadomości, że w przypadku wykonania usługi (Aktywacji Pakietu, tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) Klient utraci prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 19 powyżej, przy czym utrata tego prawa następuje z chwilą skorzystania po raz pierwszy przez Osobę Uprawnioną z Usługi (Świadczenia Zdrowotnego) w ramach Pakietu.
20. W wypadku gdy Klient złożył przy zawarciu Umowy oświadczenie o zażądaniu wykonania usługi (Aktywacji Pakietu, tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, a następnie złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, a Klient lub Osoba Uprawniona zażąda od Świadczeniodawcy wykonania Świadczeń Zdrowotnych w ramach nabytego Pakietu i skorzysta z tych Świadczeń Zdrowotnych, Klient zobowiązany jest do zapłaty za te Świadczenia Zdrowotne na rzecz MedicCentre wynagrodzenia w wysokości ustalonej dla tych Świadczeń Zdrowotnych w oparciu o cennik Usług stosowany przez Świadczeniodawcę dla klientów nieposiadających pakietów opieki medycznej Świadczeniodawcy, przy czym opłata ta nie będzie wyższa niż Opłata Miesięczna.
21. MedicCentre ma prawo potrącić kwotę, o której mowa w pkt 21, z wierzytelnością z tytułu zwrotu uiszczanej przez Klienta pierwszej Opłaty Miesięcznej.
22. Jeśli Klient złożył przy zawarciu Umowy oświadczenie o zażądaniu wykonania usługi (Aktywacji Pakietu, tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Klient traci prawo, o którym mowa w pkt 19 powyżej, z chwilą skorzystania po raz pierwszy z Usługi (Świadczenia Zdrowotnego).
23. Jeśli Klient przy zawarciu Umowy wyraził zgodę na odstąpienie od Umowy przez MedicCentre w wypadku spełnienia się określonych okoliczności i w określonym terminie, MedicCentre może od Umowy odstąpić na warunkach określonych w takiej zgodzie.

Rozdział IV – Płatności.

1. Klient zobowiązany jest terminowo regulować na rzecz MedicCentre Opłaty Miesięczne, w wysokości wskazanej na pierwszej stronie Umowy. Opłaty Miesięczne są należne bez względu na to czy Osoby Uprawnione skorzystały z Usług (są należne także za zapewnienie gotowości Świadczeniodawcy do wykonania Usług). MedicCentre może przyznać Klientowi Rabat naliczany od Opłaty Miesięcznej w Okresie Naliczania Rabatu.
2. Dokumenty Finansowe będą wysyłane co do zasady w formie elektronicznej na wskazany w Umowie adres e-mail, chyba że Klient złożył w Umowie lub złożył w czasie trwania Umowy żądanie wysłania Dokumentów Finansowych w formie papierowej albo nie wskaże w Umowie adresu e-mail.
3. Klient jest zobowiązany uiszczać Opłaty Miesięczne w cyklu wybranym przez Klienta, tj. z góry za każdy poszczególny Okres Rozliczeniowy (cykl rozliczeniowy miesięczny) albo z góry za każde 6 Okresów Rozliczeniowych (cykl rozliczeniowy półroczny), a w wypadku wybrania Trybu Przyspieszonego, pierwsza Opłata Miesięczna jest płatna z góry, a kolejne w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego, których Płatność Miesięczna dotyczy. Po zakończeniu Okresu Zobowiązania i na 30 dni przed jego zakończeniem Klient może wystąpić o zmianę cyklu rozliczeniowego wybranego w Umowie na inny (miesięczny, półroczny) składając odpowiedni wniosek do MedicCentre. Zmiana obowiązuje od kolejnego miesiąca po jej dokonaniu. Po wystawieniu zgodnie z Umową Dokumentu Finansowego zmiana cyklu rozliczeń nie może być dokonana co do Opłat Miesięcznych objętych tym Dokumentem Finansowym.
4. W wypadku gdy Umowa jest zawierana w trybie E-sales, płatność powinna zostać zlecona przez Klienta przy zawarciu Umowy, przy czym dla uniknięcia wątpliwości Aktywacja Pakietu następuje w trybie opisanym w Rozdziale III pkt 2. Kolejne płatności za kolejne poszczególne Okresy Rozliczeniowe powinny być dokonywane w terminie 7 dni od otrzymania Dokumentu Finansowego (faktury).
5. MedicCentre wystawi i wyśle do Klienta w terminie do 48 godzin od zawarcia Umowy pierwszy Dokument Finansowy dotyczący odpowiednio Opłaty Miesięcznej za pierwszy Okres Rozliczeniowy (albo Opłat Miesięcznych za 6 Okresów Rozliczeniowych), w którym wskaże m.in. Konto Klienta do indywidualnych rozliczeń oraz wysokość Opłaty Miesięcznej.
6. Z zastrzeżeniem pkt 4 powyżej i pkt 7 poniżej MedicCentre wystawi i wyśle do Klienta Dokument Finansowy w dniu wybranym w Umowie przez Klienta (7-ym lub 14-ym dniem miesiąca) w formie elektronicznej dotyczący Opłaty Miesięcznej należnej za kolejny Okres Rozliczeniowy.
7. Klient ma możliwość dokonania zmiany sposobu przekazywania Dokumentów Finansowych poprzez kontakt z działem obsługi Klienta. Zmiana nastąpi z kolejnym Okresem Rozliczeniowym.
8. W wypadku wyboru przez Klienta cyklu rozliczeń z płatnością za 6 Okresów Rozliczeniowych z góry, Klientowi przysługuje Rabat za Płatność z Góry w wysokości wskazanej w Umowie, przy czym Rabat za Płatność z Góry przysługuje wyłącznie w wypadku, gdy Klient nie wypowie Umowy w okresie, którego Rabat za Płatność z Góry dotyczy (6 miesięcy) oraz terminowo reguluje płatności Opłat Miesięcznych, których Rabat za Płatność z Góry dotyczy.
9. W wypadku gdy nie spełnia się warunków udzielenia Rabatu za Płatność z Góry, o których mowa w punkcie 8 powyżej, Opłata Miesięczna będzie należna w wysokości bez uwzględnienia Rabatu za Płatność z Góry. MedicCentre dokona odpowiednich korekt Dokumentów Finansowych i wezwie Klienta do uiszczenia brakującej części Opłaty Miesięcznej.
10. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na Konto Klienta. Dokonane płatności MedicCentre zaliczy w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Klienta wynikających z Umowy.
11. MedicCentre naliczać będzie Opłaty Miesięczne z góry za kolejne Okresy Rozliczeniowe.
12. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty Miesięcznej w całości lub w części, MedicCentre zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
13. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem Opłaty Miesięcznej za co najmniej 2 Okresy Rozliczeniowe MedicCentre jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym.
14. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem co najmniej jednej pełnej Opłaty Miesięcznej MedicCentre jest uprawniony do wstrzymania możliwości korzystania przez Osoby Uprawnione z Opieki Medycznej (zawieszenie możliwości korzystania z Opieki Medycznej). O zawieszeniu możliwości korzystania z Opieki Medycznej MedicCentre zawiadomi Klienta. W wypadku uiszczenia całości zaległości do 24 dnia Okresu Rozliczeniowego, możliwość korzystania z Opieki Medycznej zostanie przywrócona od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego następującego po tym, w którym uiszczona została całość zaległości, a w wypadku uiszczenia całości zaległości w okresie między 25 dniem a ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, możliwość korzystania z Opieki Medycznej zostanie przywrócona od pierwszego dnia drugiego Okresu Rozliczeniowego kalendarzowego następującego po tym, w którym doszło do uiszczenia całości zaległości. Okresu zawieszenia możliwości korzystania z Opieki Medycznej nie wlicza się do Okresu Zobowiązania.

15. W razie zalegania Klienta z należnościami na rzecz MedicCentre, MedicCentre zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów współpracujących z MedicCentre w zakresie dochodzenia należności.
16. MedicCentre uprawniony jest w każdym czasie do zmiany Cennika w trakcie trwania Umowy z ważnych przyczyn, do których należy m.in. wzrost kosztów wykonywania Umowy.
17. Jeżeli Umowa została zawarta bez Okresu Zobowiązania, zmiana Cennika, o której mowa w pkt 16 powyżej, wchodzi w życie w terminie wskazanym przez MedicCentre w zawiadomieniu o zmianie Cennika wysłanym do Klienta, o ile taki termin jest wskazany i późniejszy niż 30 dni od daty zawiadomienia Klienta przez MedicCentre o zmianie Cennika lub - w innym wypadku - z upływem 30 dni od dnia zawiadomienia Klienta przez MedicCentre o zmianie Cennika.
18. Jeżeli Umowa została zawarta z Okresem Zobowiązania, zmiana Cennika, o której mowa w pkt 16 powyżej, wchodzi w życie w terminie wskazanym przez MedicCentre w zawiadomieniu o zmianie Cennika wysłanym do Klienta, o ile taki termin jest wskazany i późniejszy niż 30 dni od daty zawiadomienia Klienta przez MedicCentre o zmianie Cennika lub - w innym wypadku - z upływem 30 dni od dnia zawiadomienia Klienta przez MedicCentre o zmianie Cennika, jednakże w żadnym wypadku nie wcześniej niż z pierwszym dniem po upływie Okresu Zobowiązania.
19. Wszelkie zawiadomienia o zmianie Cennika dla ważności wymagają zachowania Formy Dokumentowej.
20. Klient uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy jeśli nie zgadza się na zmianę, o której mowa w pkt 16 powyżej, najpóźniej na 7 dni przed wejściem w życie zmienionego Cennika (przy czym datę wejścia w życie określa pkt 17 i 18 powyżej). Wypowiedzenie wywołuje skutek z upływem ostatniego dnia obowiązywania Cennika przed jego zmianą (przy czym termin ten określa się zgodnie z pkt 17 i 18 powyżej).
21. W razie nieskorzystania przez Klienta z uprawnienia, o którym mowa w pkt 20 powyżej, Klient zobowiązany jest od dnia wejścia w życie zmienionego Cennika, do uiszczenia na rzecz MedicCentre Opłat Miesięcznych w wysokości wynikającej ze zmienionego Cennika.

Rozdział V – Zasady i organizacja świadczenia Opieki Medycznej Osobom Uprawnionym. Standardy Dostępności.

1. Świadczenia Zdrowotne oferowane w ramach Umowy dostępne są wyłącznie w Placówkach własnych oraz w Placówkach współpracujących w godzinach ich funkcjonowania.
2. Warunkiem udzielenia Świadczenia Zdrowotnego w ramach Umowy jest uprzednie uzgodnienie terminu jego wykonania ze Świadczeniodawcą w sposób wskazany w pkt 3 poniżej.
3. Termin wykonania Świadczenia Zdrowotnego w Placówkach własnych można zarezerwować osobiście w Placówce własnej lub za pośrednictwem:
 - a) komunikatora e-center, który jest dostępny na Stronie Świadczeniodawcy;
 - b) aplikacji Portal Pacjenta, która jest dostępna na Stronie Świadczeniodawcy – po założeniu specjalnego konta i dopełnieniu pozostałych formalności rejestracyjnych;
 - c) infolinii, pod numerem wskazanym na Stronie Świadczeniodawcy;
 - d) innego sposobu wskazanego przez Świadczeniodawcę.
4. Termin wykonania Świadczenia Zdrowotnego w Placówkach współpracujących można zarezerwować osobiście w Placówce współpracującej, dzwoniąc bezpośrednio do Placówki współpracującej lub w inny sposób wskazany przez Świadczeniodawcę.
5. Badania diagnostyczne i laboratoryjne wykonywane są w ramach Umowy wyłącznie na podstawie wskazań medycznych wynikających z procesu diagnostycznego i leczenia prowadzonego przez Lekarza Świadczeniodawcy oraz wystawionego przez Lekarza Świadczeniodawcy skierowania. Dotyczy to również pozostałych Świadczeń Zdrowotnych wymagających skierowania.
6. Korzystanie ze Świadczeń Zdrowotnych wykonywanych przez Świadczeniodawcę odbywa się po okazaniu przez Osobę Uprawnioną potwierdzającego jej tożsamość dokumentu tożsamości oraz po zarejestrowaniu Pacjenta w systemie informatycznym Świadczeniodawcy.
7. Pacjent powinien stawić się na wizytę z co najmniej 10-minutowym wyprzedzeniem przed wyznaczoną godziną wykonania Świadczenia Zdrowotnego.
8. W przypadku stawienia się Pacjenta z 10-minutowym lub większym opóźnieniem, Świadczeniodawca może odmówić wykonania Świadczenia Zdrowotnego.
9. W przypadku, gdy Pacjent nie będzie mógł stawić się na umówioną wizytę z przyczyn losowych, powinien niezwłocznie odwołać zaplanowaną wizytę w sposób opisany w pkt 3 powyżej.
10. W przypadku gdy Pacjent nie skorzysta z wcześniej umówionego Świadczenia Zdrowotnego oraz nie odwoła tego Świadczenia Zdrowotnego na co najmniej sześć godzin przed jego ustaloną godziną, taki Pacjent utraci na okres 30 dni bieżących od godziny umówionego Świadczenia Zdrowotnego, możliwość umawiania Świadczenia Zdrowotnego tego samego rodzaju jak takie nieodwołane Świadczenie Zdrowotne w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących. Powyższe nie ma wpływu na możliwość umawiania jakichkolwiek Świadczeń Zdrowotnych opłacanych bezpośrednio przez Osobę Uprawnioną zgodnie z aktualnym cennikiem Placówki własnej lub Placówki współpracującej.
11. Jeżeli Pacjent nie ukończył 18 roku życia, na udzielenie Świadczeń Zdrowotnych wymagana jest zgoda jego przedstawiciela ustawowego, a gdy Pacjent nie ma przedstawiciela ustawowego lub porozumienie się z nim jest niemożliwe - zezwolenie sądu opiekuńczego.
12. Rodzice są przedstawicielami ustawowymi Dziecka pozostającego pod ich władzą rodzicielską. W przypadku Pacjenta, który nie ukończył 18 roku życia, rodzice są zobowiązani towarzyszyć takiemu Pacjentowi w trakcie wykonywania Świadczeń Zdrowotnych.
13. Jeżeli zachodzi potrzeba przeprowadzenia konsultacji lekarskiej lub badania diagnostycznego bez ingerencji w integralność fizyczną Pacjenta, który nie ukończył 18 roku życia, zgodę na przeprowadzenie takiego Świadczenia Zdrowotnego może wyrazić także opiekun faktyczny tego Pacjenta. Uprzednio opiekun faktyczny jest zobowiązany do przedstawienia pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego Pacjenta, który nie ukończył 18 roku życia, na wykonanie takiego Świadczenia Zdrowotnego oraz zgody tego przedstawiciela ustawowego na przekazanie opiekunowi faktycznemu informacji o stanie zdrowia Pacjenta, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.

14. Zarówno przedstawiciel ustawowy Pacjenta, który nie ukończył 18 lat, jak i opiekun faktyczny takiego Pacjenta, obecni podczas udzielania Świadczeń Zdrowotnych temu Pacjentowi, są zobowiązani do przedstawienia Świadczeniodawcy dokumentu tożsamości potwierdzającego ich tożsamość.
15. W określonych w Umowie (załączniku) przypadkach Klient może korzystać z E-Konsultacji w zakresie opisanym w stosownym załączniku do Umowy (Warunki E-konsultacji).
16. Jeżeli załącznikiem do Umowy jest dokument Standardy Dostępności w Placówkach Medycznych, Świadczeniodawca w celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi Osób Uprawnionych, zgodnie z najlepszymi praktykami obowiązującymi u Świadczeniodawcy, będzie starał się zapewnić dostępność Lekarzy poszczególnych specjalizacji w Placówkach własnych Świadczeniodawcy oraz Placówkach współpracujących, z których usług Osoby Uprawnione mogą korzystać w ramach Pakietu na zasadach opisanych w dokumencie: Standardy Dostępności w Placówkach Medycznych, przy czym standard dostępności dotyczy tylko tych Lekarzy, którzy wykonują Świadczenia Zdrowotne objęte Pakietem. Dla wypełnienia standardu dostępności wystarczy zapewnienie dostępności do konsultacji lub zabiegu Lekarza danej specjalizacji w dowolnej Placówce medycznej. Standardy Dostępności nie obejmują możliwości żądania wizyty u konkretnego Lekarza, wykonania zabiegu na konkretnym urządzeniu, ani możliwości żądania wizyty w konkretnej Placówce medycznej. W wypadku braku dostępności Usług określonego w Standardach Dostępności w Placówkach Medycznych, np. w wypadku ponadprzeciętnego zapotrzebowania na daną usługę w danym okresie, Świadczeniodawca może (wedle swoich możliwości i uznania oraz zgodnie z obowiązującymi w Świadczeniodawcy procedurami) zaproponować alternatywne rozwiązanie (np. rekompensatę kosztów uzyskania takiej usługi w placówce medycznej w Polsce poza Placówkami własnymi lub Placówkami współpracującymi). Zaproponowanie takiego rozwiązania leży w gestii Świadczeniodawcy i uznaje się za dotrzymanie Standardów Dostępności w Placówkach Medycznych dla Pakietu Medycznego.
17. W przypadku kiedy Świadczeniodawca w sposób określony w przepisach obowiązującego prawa nie uzyska potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych Osoby Uprawnionej ubiegającej się o udzielenie takiego świadczenia przez Świadczeniodawcę (w szczególności wyrażającej wolę nabycia leku, środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobu medycznego, dla którego wydana została decyzja administracyjna o objęciu refundacją), a Osoba Uprawniona wie, że ma do nich prawo, wówczas Osoba Uprawniona okaże Świadczeniodawcy dowód osobisty, paszport, prawo jazdy albo w przypadku osoby, która nie ukończyła 18. roku życia legitymację szkolną oraz przedstawi Świadczeniodawcy dokument potwierdzający powyższe uprawnienia Osoby Uprawnionej lub złoży pisemne oświadczenie o przysługującym Osobie Uprawnionej prawie do Świadczeń Zdrowotnych.

Rozdział VI – E-Karta Pacjenta.

1. Po wprowadzeniu danych Osób Uprawnionych do systemu informatycznego Świadczeniodawca wygeneruje i udostępni Osobie Uprawnionej E-Kartę Pacjenta.
2. Udostępnienie E-Karty odbywać się będzie za pośrednictwem Portalu Pacjenta dostępnego na Stronie Świadczeniodawcy, mobilnym Portalu Pacjenta oraz mobilnych aplikacjach udostępnionych przez Świadczeniodawcę.
3. Uzyskanie dostępu do E-Karty przez Osobę Uprawnioną zależne jest od założenia przez nią konta oraz dopełnienia formalności rejestracyjnych pozwalających na uzyskanie dostępu do Portalu Pacjenta w zakresie minimum pierwszego poziomu, a w przypadku aplikacji mobilnych drugiego poziomu dostępu, jak również pobranie i zainstalowanie stosownej aplikacji.
4. E-Karta Pacjenta powinna być okazana wraz z:
 - a) dowodem osobistym lub prawem jazdy wydanym przez polski organ administracji publicznej – w przypadku obywateli polskich;
 - b) paszportem lub kartą pobytu – w przypadku osób nieposiadających obywatelstwa polskiego;które potwierdzają tożsamość Osoby Uprawnionej i na tej podstawie Świadczeniodawca ustala prawo do otrzymywania Świadczeń Zdrowotnych udzielanych przez Świadczeniodawcę w zakresie opisanym w Pakiecie, z zastrzeżeniem pkt 6 poniżej. W przypadku odmowy okazania ww. dokumentu tożsamości Świadczeniodawca może odmówić wykonania Świadczenia Zdrowotnego.
5. E-Karta Pacjenta jest imienną kartą w formie elektronicznej udostępnianą dla każdej Osoby Uprawnionej i posługiwać się nią może wyłącznie Osoba Uprawniona, dla której E-Karta Pacjenta została wydana.
6. E-Karta Pacjenta jest udostępniana Osobie Uprawnionej na czas posiadania uprawnień w ramach posiadanego Pakietu. Po rozwiązaniu Umowy lub wygaśnięciu prawa do Opieki Medycznej, E-Karta Pacjenta traci swoją ważność z upływem ostatniego dnia ważności uprawnień w ramach Umowy.

Rozdział VII – Dokumentacja medyczna.

1. W związku z udzielaniem Świadczeń Zdrowotnych prowadzi dokumentację medyczną Osoby Uprawnionej.
2. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Osobom Uprawnionym, przedstawicielom ustawowym Osób Uprawnionych i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
3. Sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej i ich wydanie następuje za pokwitowaniem wnioskodawcy, a w przypadkach określonych w przepisach prawa również na koszt wnioskodawcy.
4. Dokumentacja związana z wykonaniem Umowy sporządzana jest w języku polskim, poza przypadkami, gdy przepis prawa przewiduje możliwość sporządzenia dokumentacji medycznej w języku łacińskim.
5. MedicCentre nie uzyskuje wglądu do dokumentacji medycznej Osoby Uprawnionej.

Rozdział VIII – Wyłączenia.

1. O ile Umowa, w tym załączniki do Umowy, nie stanowią inaczej, Świadczenia Zdrowotne udzielane w ramach Pakietu/ów nie obejmują:
 - a) diagnozowania i leczenia zaburzeń płodności, w tym ciąży będącej wynikiem ww. postępowania o ile jest to Cięża wysokiego ryzyka;
 - b) diagnozowania i leczenia związanego ze zmianą płci;
 - c) przeprowadzania zabiegów aborcji oraz leczenia ich następstw;

- d) prowadzenia Cięży wysokiego ryzyka;
 - e) diagnozowania i leczenia protetycznego, ortodontycznego, periodontologicznego, implantologicznego;
 - f) diagnozowania i leczenia oraz zabiegów lub operacji z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej oraz kosmetyologii a także leczenia niepożądanych następstw wymienionych w zdaniu poprzednim procedur;
 - g) diagnozowania i leczenia niezleconego lub niewykonanego w Placówkach własnych i współpracujących przez Świadczeniodawcę;
 - h) wystawiania orzeczeń, zaświadczeń, oświadczeń, wniosków niezwiązanych z koniecznością kontynuacji procesu diagnostycznego i terapeutycznego prowadzonego w Placówce własnej lub Placówce współpracującej (wyłączenie nie dotyczy świadczeń medycyny pracy - o ile jest objęte zakresem Świadczeń Zdrowotnych, druków ZUS ZLA);
 - i) leczenia sanatoryjnego i uzdrowiskowego oraz pobytów rehabilitacyjnych, w domu opieki lub innej placówce opiekuńczo-liczniczej lub leczniczo-pielegnacyjnej, w której Osoba Uprawniona przebywa z przyczyn medycznych, rodzinnych lub społecznych;
 - j) leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS), wirusami wirusowego zapalenia wątroby (z wyłączeniem WZW typu A oraz schorzeń będących następstwem w/w zakażeń);
 - k) będących wynikiem uczestnictwa Osoby Uprawnionej w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu wojskowego lub prywatnego nielicencjonowanych linii lotniczych;
 - l) badań diagnostycznych niezbędnych do planowego leczenia szpitalnego, realizowanego w ramach świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
2. O ile Umowa, w tym załączniki, nie stanowią inaczej Pakiety (a tym samym Usługi udzielane w ramach Pakietu) nie obejmują Świadczeń Zdrowotnych, których konieczność udzielenia Osobie Uprawnionej wynika bezpośrednio lub pośrednio z:
- a) działań wojennych, działań zbrojnych, stanu wojennego, wojny domowej, rewolucji, stanu wyjątkowego, cywilnego zamachu stanu, aktów terroryzmu, służby wojskowej, udziału w misjach wojskowych lub stabilizacyjnych, czynnego uczestnictwa Pacjenta w zamieszkach, rozruchach lub strajkach;
 - b) stosowania naukowo niezuchanych metod leczenia oraz medycyny niekonwencjonalnej, ludowej i orientalnej, stosowania leków niedopuszczonych do użytku w Polsce oraz ich następstw, jak również udziału Pacjenta w eksperymentach medycznych, badaniach klinicznych lub podobnych badaniach związanych ze zdrowiem, oraz ich następstw;
 - c) transplantacji organów lub tkanek, komórek, hodowli komórkowych (pochodzenia naturalnego lub sztucznego), w tym także z wykorzystaniem autoprzeszczepu, wszczepiania implantów i urządzeń;
 - d) wyczynowego uprawiania sportów lub uprawiania Sportów wysokiego ryzyka;
 - e) epidemii, stanów klęski żywiołowej lub katastrof naturalnych ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej;
 - f) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego oraz czynników biologicznych i chemicznych w zakresie szkodliwym dla człowieka;
 - g) prowadzenia pojazdu przez Pacjenta bez uprawnień lub prowadzenia pojazdu bez aktualnego badania technicznego, zgodnych z obowiązującymi przepisami lub prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków albo innych środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu narkomanii;
 - h) usiłowania popelnienia przez Pacjenta samobójstwa, samookaleczenia, świadomego spowodowania rozstroju zdrowia, popelnienia lub usiłowania popelnienia przestępstwa lub wykroczenia;
 - i) działania umyślnego, samodzielnego diagnozowania, leczenia, modyfikacji zaleconego leczenia;
 - j) pozostawiania pod wpływem, nadużycia lub zatrucia dobrowolnie spożywanymi: alkoholem, narkotykami, innymi substancjami odurzającymi lub psychotropowymi, tytoniem, lekami stosowanymi niezgodnie z zaleceniem Lekarza;
 - k) detoksykacji, zabiegów odwykowych oraz leczenia odwykowego;
 - l) uzyskania Świadczeń Zdrowotnych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia Świadczeniodawcę lub MedicCentre w błąd.

Rozdział IX – Odpowiedzialność.

1. MedicCentre ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w Regulaminie oraz właściwych przepisach prawa.
2. Świadczeniodawca co do zasady ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Klienta lub Osoby Uprawnione, o ile szkody te pozostają w bezpośrednim związku z wykonywaniem Umowy Bazowej i Świadczeń Zdrowotnych na rzecz Klientów lub Osób Uprawnionych. Jednakże ani Świadczeniodawca, ani MedicCentre nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Osoby Uprawnione lub Klienta szkody pozostające w bezpośrednim związku z wykonywaniem Umowy lub Umowy Bazowej, jeżeli do nich dojdzie:
 - a) na skutek działania siły wyższej lub
 - b) na skutek niezastosowania się Pacjenta do zaleceń personelu medycznego Świadczeniodawcy lub
 - c) w razie nieotrzymania od Osoby Uprawnionej lub przedstawiciela ustawowego Osoby Uprawnionej informacji potrzebnych do wykonania Świadczenia Zdrowotnego, zatajenia takich informacji, a także w przypadku, gdy podane przez Osobę Uprawnioną, przedstawiciela Osoby Uprawnionej lub opiekuna faktycznego informacje okażą się nieprawdziwe lub;
 - d) w przypadkach, gdy nie można przypisać winy Świadczeniodawcy lub odpowiednio MedicCentre, a w sytuacji określonej w art. 430 KC, nie można przypisać winy osobie, której Świadczeniodawca lub MedicCentre powierzył wykonanie czynności.
3. MedicCentre nie ponosi odpowiedzialności za jakość i terminowość Usług, ani za poniesione przez Klienta lub Osoby Uprawnione szkody wynikające z wykonania lub niewykonania przez Świadczeniodawcę Usług. MedicCentre odpowiada jedynie za Aktywację Pakietu, a więc umożliwienie Osobom Uprawnionym korzystania z Opieki Medycznej w ramach Pakietu i utrzymania przez Okres Aktywacji Pakietu możliwości korzystania z tej Opieki Medycznej (z zastrzeżeniem możliwości zawieszenia przez MedicCentre uprawienia do korzystania z Opieki Medycznej w wypadku braku uiszczenia

- Oplat Miesięcznych przez Klienta). MedicCentre ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za zgodność swojego świadczenia z Umową na zasadach ogólnych, przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. MedicCentre oświadcza, że Świadczeniodawca zapewnił MedicCentre, że posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Świadczeń Zdrowotnych.

Rozdział X – Reklamacje i pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

1. Reklamacją jest każda negatywna opinia zgłaszana przez Osobę Uprawnioną (Pacjenta), lub w jego imieniu przez pełnomocnika, dotycząca konkretnego, dającego się zidentyfikować zdarzenia (usługi, procedury medycznej lub elementu obsługi), zgłoszona na piśmie, pocztą elektroniczną, na odpowiednim formularzu dostępnym dla Pacjentów, telefonicznie, ustnie oraz niezależnie od tego do kogo została skierowana i przez kogo przyjęta.
2. Reklamacje można zgłosić w dowolnej formie, w tym na formularzu reklamacyjnym, który można znaleźć także na Stronie Świadczeniodawcy oraz w każdej Placówce.
3. Reklamacje dotyczące kwestii medycznych i zasad wykonania Świadczeń Zdrowotnych można zgłosić do Świadczeniodawcy kierując ją na adres: opinie@luxmed.pl oraz telefonicznie – operatorowi Infolinii Świadczeniodawcy lub pisemnie na adres: Dział Zarządzania Reklamacjami - Departament Obsługi Klienta, LUX MED sp. z o.o. ul. Postępu 21 C, 02-676 Warszawa lub jak powyżej zaznaczono anonimowo lub na formularzu ankiety ocen po wizycie.
4. Zgłoszenia i reklamacje nie dotyczące kwestii medycznych oraz nie dotyczące zasad i organizacji świadczenia Opieki Medycznej, Klient lub Osoba Uprawniona może składać do MedicCentre za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu: +48 22 493 77 77 w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: biuro@mediccentre.pl. Dane teledoresowe MedicCentre są każdorazowo wskazane na drukach kierowanych do Klienta.
5. Proces reklamacyjny nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczenia Oplat Miesięcznych.
6. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 3, zostanie udzielona w formie pisemnej, chyba że na życzenie reklamującego wystarczającą będzie odpowiedź w innej formie, np. odpowiedź może zostać udzielona ustnie lub telefonicznie.
7. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 4, zostanie udzielona w formie pisemnej lub elektronicznej na adres e-mail, chyba że reklamujący zażąda otrzymania odpowiedzi na reklamację na innym trwałym nośniku. Nie dotyczy to reklamacji składanych anonimowo lub bez podania danych kontaktowych, w zakresie których MedicCentre nie jest zobowiązany do złożenia odpowiedzi.
8. Każda reklamacja zgłoszona Świadczeniodawcy lub MedicCentre, która wpłynie do Świadczeniodawcy zostaje zarejestrowana w systemie zgłoszeń.
9. Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw sugeruje się, aby każda reklamacja zawierała następujące informacje: dane osoby, której reklamacja dotyczy (imię i nazwisko, numer karty lub data urodzenia, nazwę Pakietu przysługującego Osobie Uprawnionej, adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź), opis przedmiotu reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającego reklamację, dane osoby składającej reklamację jeśli nie jest nią osoba, której reklamacja dotyczy, datę i podpis osoby składającej reklamację (w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej).
10. Jeśli osoba składająca reklamację nie jest uprawniona do uzyskania informacji, jakie zawarte być powinny w odpowiedzi (np. reklamacja nie dotyczy jej bezpośrednio a zawarte w wyjaśnieniach informacje mają charakter medyczny) – osoba składająca reklamację otrzymuje odpowiedź opisującą tryb postępowania oraz fakt i termin rozpatrzenia sprawy, zaś informacje o charakterze medycznym mogą być przekazane tylko Pacjentowi, którego reklamacja dotyczy.
11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 3 powyżej, dotyczącą usług zdrowotnych udzielana jest w terminie do 30 dni roboczych, a w pozostałych sprawach w terminie 14 dni dnia przyjęcia reklamacji. W przypadkach gdy wyjaśnienie reklamacji lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w takim terminie - udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o wdrożeniu wyjaśnień, dotychczasowych ustaleniach, jeśli takie są, oraz o przewidywanym trybie rozpatrzenia.
12. Odpowiedzi na reklamacje, o których mowa w pkt 4 powyżej, udzielane są w terminie do 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji. W przypadkach gdy wyjaśnienie reklamacji lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w takim terminie - udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o stanowisku podmiotu rozpatrującego reklamację na dzień udzielenia odpowiedzi, z ewentualną prośbą o wydłużeniu terminu na udzielenie reklamacji.
13. Klientowi przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur, dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/posadawowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentow.
14. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 332 lub 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
15. Klient posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 - b) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a MedicCentre,
 - c) Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

Rozdział XI – Prawa i obowiązki Klienta i Osób Uprawnionych. Uprawnienie MedicCentre.

1. Klient zobowiązany jest do:
 - a) zapłaty wynagrodzenia (Opłat Miesięcznych) w wysokości i terminach określonych w Umowie;
 - b) pisemnego powiadomienia MedicCentre o zmianach danych Osób Uprawnionych do otrzymywania świadczeń, nie później niż do 27 dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym dana Osoba Uprawniona, której dane uległy zmianie będzie korzystała ze Świadczeń Zdrowotnych. Skutki niedopełnienia tego zobowiązania, w tym brak możliwości skorzystania przez tą osobę z Opieki Medycznej z powodu nieaktualnych danych, obciążają Klienta;
 - c) powiadomienia MedicCentre niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni o każdej zmianie swojego adresu zamieszkania lub adresu korespondencyjnego;
 - d) poinformowania Osób Uprawnionych o warunkach Umowy, udostępnienia i umożliwienia zapoznania się przez Osoby Uprawnione z Regulaminem oraz o wszelkich zmianach Umowy i Regulaminu;
 - e) przekazania Osobom Uprawnionym informacji o zasadach przetwarzania ich danych osobowych przez MedicCentre oraz przez Świadczeniodawcę, która stanowi załącznik do Umowy.
2. Osoba Uprawniona jest zobowiązana do:
 - a) ścisłego przestrzegania zaleceń lekarskich wydawanych przez Lekarzy;
 - b) przestrzegania zasad organizacji pracy w Placówkach medycznych w części dotyczącej pacjentów;
 - c) przestrzegania terminów wykonania Świadczeń zdrowotnych uzgodnionych ze Świadczeniodawcą;
 - d) przybycia w uzgodnionym terminie do Placówki medycznej lub poinformowania Świadczeniodawcę o rezygnacji ze Świadczenia zdrowotnego niezwłocznie, nie później niż 6 godzin przed ustalonym terminem jego wykonania; pod rygorem skutków opisanych w Rozdziale V pkt 10 powyżej;
 - e) powstrzymania się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie świadczenia przez Świadczeniodawcę.

Rozdział XII - Zmiany Pakietu, Zmiany Umowy.

1. Na wniosek Klienta, MedicCentre może wyrazić zgodę na zmianę rodzaju Pakietu Medycznego lub rozszerzyć liczbę Członków Rodziny objętych Pakietem Rodzinnym, na zasadach opisanych poniżej.
2. Zmiana Umowy w czasie trwania Okresu Zobowiązania poprzez zmianę Pakietu na tańszy jest możliwa nie częściej niż raz na 12 miesięcy trwania Umowy, przy czym w wypadku zmiany Pakietu na tańszy, Okres Zobowiązania (w wymiarze uzgodnionym w Umowie, tj. tym samym, który obowiązywał przed zmianą Pakietu) biegnie na nowo od daty Aktywacji nowego tańszego Pakietu.
3. Zmiana Umowy poprzez zmianę Pakietu na droższy jest możliwa w każdym momencie trwania Umowy i nie powoduje wydłużenia Okresu Zobowiązania, chyba że Strony ustalą inaczej w aneksie do Umowy. Zmiana Umowy po upływie Okresu Zobowiązania poprzez zmianę Pakietu na droższy jest możliwa, przy czym w wypadku zmiany Pakietu na droższy po upływie Okresu Zobowiązania, Okres Zobowiązania (w wymiarze uzgodnionym w Umowie, tj. tym samym, który obowiązywał przed zmianą Pakietu) biegnie na nowo od daty Aktywacji nowego droższego Pakietu.
4. Zmiana Pakietu łączy się z koniecznością zaakceptowania warunków Umowy stosowanych w chwili zmiany Pakietu przez MedicCentre, co oznacza, że wraz ze zmianą Pakietu może dojść do zmiany innych warunków Umowy, w tym zasad korzystania ze Świadczeń Zdrowotnych dla wszystkich Pakietów objętych Umową, jeżeli MedicCentre stosuje inny Regulamin dla tych Usług w chwili zawarcia aneksu do Umowy.
5. Chęć dokonania zmiany Pakietu Klient może zgłosić MedicCentre telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. MedicCentre przygotowuje aneks do Umowy i przesyła go do Klienta. Zmiana Pakietu wymaga zawarcia tak przygotowanego aneksu do Umowy. Do zmiany Pakietu dochodzi w dacie wskazanej w aneksie do Umowy, przy czym - o ile Strony nie ustaliły inaczej - termin ten jest ustalany wedle następującej reguły:
 - a) jeżeli zawarcie aneksu do Umowy nastąpiło do 25 dnia miesiąca – Aktywacja zmienionego Pakietu następuje w pierwszym dniu miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym został zawarty aneks do Umowy;
 - b) jeżeli zawarcie aneksu do Umowy nastąpiło w okresie od 26 dnia miesiąca do ostatniego dnia miesiąca – Aktywacja zmienionego Pakietu następuje w pierwszym dniu drugiego z kolei miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zawarty aneks do Umowy.
6. Dodanie nowych Osób Uprawnionych jest możliwe jedynie w Pakiecie Rodzinnym i dokonywane jest w wypadku przekroczenia limitu osób wskazanych jako standard dla Pakietu Rodzinnego (2 Dzieci) za Opłatą Dodatkową (podwyższającą Opłatę Miesięczną) za każdą nową osobę spełniającą kryteria Dziecka. Zmiana wymaga wysłania przez Klienta wiadomości e-mail z podaniem danych dodatkowej Osoby Uprawnionej.
7. Zmiana dłuższego Okresu Zobowiązania na krótszy nie jest możliwa.
8. Klientowi, który zawarł aneks do Umowy na odległość lub poza lokalem MedicCentre, przysługuje prawo odstąpienia od tego aneksu na zasadach opisanych w Rozdziale III pkt 19 Regulaminu (z analogicznym zastosowaniem wyłączeń tego prawa w trybie Rozdziału III Regulaminu). Odstąpienie od aneksu skutkuje utrzymaniem w mocy wersji Umowy sprzed zawarcia aneksu, przy czym poprzedni Pakiet będzie ponownie aktywowany dopiero od 1 dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego po tym, w którym złożono oświadczenie o odstąpieniu od aneksu.
9. Z zastrzeżeniem pkt 10 poniżej oraz z zastrzeżeniem trybu zmiany Cennika określonego w Regulaminie, MedicCentre może dokonać zmian niniejszego Regulaminu i załączników do Umowy /w szczególności w wypadku zmian w zasadach świadczenia Usług przez Świadczeniodawcę (zmian Umowy Bazowej), o ile zmiany te nie uszczuplają praw Klienta lub Osoby Uprawnionej/, wysyłając do Klienta na jego adres e-mail powiadomienie o wprowadzanych zmianach co najmniej na 30 dni przed datą, od której zmiany mają obowiązywać. W powiadomieniu MedicCentre wskaże termin od którego zmiany mają obowiązywać. Zmiany wiążą Klienta i są skuteczne dla Osób Uprawnionych od daty ich wejścia w życie, jeśli Klient nie skorzysta z uprawnienia, o którym mowa w pkt 10 poniżej.
10. Z zastrzeżeniem pkt 11 poniżej, w wypadku otrzymania powiadomienia o zmianie Regulaminu lub załączników do Umowy, o którym mowa w pkt 9 powyżej, Klient uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy najpóźniej na 7 dni przed wejściem w życie zmian

Regulaminu lub załączników do Umowy. Wypowiedzenie takie jest skuteczne z chwilą wejścia w życie zmian wskazanych w powiadomieniu.

11. Zmiana niniejszego Regulaminu, zmiana Załączników do Umowy, a także rozszerzenie lub zmiana treści definicji elementów Pakietów dokonana w związku z rozwojem technologii lub podwyższaniem standardów obsługi przez Świadczeniodawcę (o ile zmiana ta nie uszczupla praw Klienta lub Osoby Uprawnionej), lub potrzeby dostosowania Regulaminu do przepisów prawa lub decyzji organu administracyjnego, nie stanowi zmiany Umowy i nie uprawnienia Klienta do skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w pkt 10 powyżej, jednakże dla swej skuteczności wymaga powiadomienia Klienta w Formie Dokumentowej, np. poprzez wysłanie wiadomości e-mail w tym zakresie.
12. Zmiana numerów kontaktowych do MC lub Świadczeniodawcy ani zmiana adresów nie stanowi zmiany Umowy ani Regulaminu.

Rozdział XIII – Postanowienia końcowe.

1. Umowa oraz wszelkie Świadczenia Zdrowotne udzielane przez Świadczeniodawcę na podstawie Umowy podlegają przepisom prawa polskiego.
2. W sprawach związanych z zakresem i zasadami udzielania Świadczeń Zdrowotnych rozstrzyga, prezentując tym samym stanowisko Świadczeniodawcy, Przewodniczący Rady Naukowej Świadczeniodawcy. Nie ogranicza to prawa Klienta do dochodzenia rozstrzygnięcia sporów przed organami władzy państwowej, w tym sądami powszechnymi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Umowy.
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez Stronę w związku z Umową lub jej wypowiedzeniem powinny być dokonywane w Formie Dokumentowej (np. wiadomości e-mail, pisemnej lub innej stwierdzonej pisemnie).
5. O ile Umowa nie stanowi inaczej - zmiana Umowy wymaga co najmniej Formy Dokumentowej.
6. Zawierając Umowę Klient wyraża zgodę na wysyłanie przez MedicCentre zawiadomień związanych z wykonywaniem Umowy na podane przez Klienta w Umowie dane kontaktowe (w tym e-mail, numer telefonu).
7. Powiadomienie o zmianie adresu Strony do korespondencji, w tym do zgłaszania reklamacji lub innych oświadczeń, nie stanowi zmiany Umowy (w tym i Regulaminu) i wymaga jedynie powiadomienia drugiej Strony o takiej zmianie.
8. Niniejszy Regulamin stanowi utwór, co do którego majątkowe prawa autorskie przysługują MedicCentre. Jego kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie w jakiegokolwiek formie bez zgody MedicCentre jest niedozwolone.