

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** – 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 lub 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 i w trybie określonych w Rozdziale IV pkt 16-23; MedicCentre może stosować osobne cenniki dla różnych grup Klientów;
- Członek Rodziny** – małżonek/partner życiowy Osoby Uprawnionej wskazanej na 1 pozycji w Tabeli Osób Uprawnionych lub jej Dziecko;
- 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;
- Dziecko** – dziecko Osoby Uprawnionej wskazanej na pierwszej pozycji w Tabeli Osób Uprawnionych;
- E-sales** – tryb zawarcia Umowy w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie; w tym m.in. zawarcie Umowy za pośrednictwem strony internetowej MedicCentre;
- Forma Dokumentowa** – każda forma dokumentu zawierająca tekst (pismo), która umożliwi 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 z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
- Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna lub 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 0000606024 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 zł;
- Okres Aktywacji Pakietu** – okres w jakim Osoby Uprawnione mogą korzystać z Opieki Medycznej, rozpoczynający się w dacie Aktywacji Pakietu i trwający przez czas obowiązywania Umowy (tj. do czasu jej wygaśnięcia wskutek rozwiązania lub wypowiedzenia);
- 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 (i) 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 11 Regulaminu), w którym Strony zobowiązują się nie wypowiadać Umowy na zasadach określonych w Regulaminie;
- Okres Rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy;
- Opieka Medyczna** – Świadczenia Zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę w zakresie ustalonym w Pakiecie wskazanym 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, przy czym MedicCentre może stosować różne Opłaty Preferencyjne dla różnych grup Klientów;
- Opłata Standardowa** – opłata miesięczna za Pakiet Medyczny wskazana w Cenniku, mająca zastosowanie do Umów bez Okresu Zobowiązania;
- Opłata Wyrównawcza** – opłata w wysokości 10% Ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia Aktywacji Pakietu do dnia rozwiązania Umowy;
- Opłata Miesięczna** – wskazana w Umowie 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 uiszczać MedicCentre na podstawie Umowy, składająca 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 Opiekę Medyczną objęta jest wyłącznie jedna osoba pełnoletnia wskazana przez Klienta;
- Pakiet Partnerski** – Pakiet Medyczny, w ramach którego na zasadach określonych w Umowie, Opiekę Medyczną objęta jest jedna osoba pełnoletnia oraz jej jeden Członek Rodziny;
- Pakiet Rodziny** – Pakiet Medyczny, w ramach którego na zasadach określonych w Umowie, Opiekę Medyczną objęta jest co najmniej jedna osoba pełnoletnia oraz jej Członek Rodziny;
- 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** – Placówki medyczne będące oddziałami Świadczeniodawcy, których aktualna lista znajduje się na stronie: enel.pl/znajdz-placowke/;
- Placówki współpracujące** – Placówki medyczne współpracujące ze Świadczeniodawcą, których aktualna lista, dane kontaktowe oraz zakres Usług możliwych do realizacji w ramach danej Placówki znajduje się na stronie enel.pl/znajdz-placowke/;
- Regulamin** – niniejszy Regulamin Nabycia Pakietu Usług Medycznych i Korzystania z Opieki Medycznej;
- Strona Świadczeniodawcy** – www.enel.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 oraz Świadczenia Zdrowotne związane z prowadzeniem ciąży o przebiegu fizjologicznym, określone i realizowane przez Świadczeniodawcę zgodnie z zakresem określonym w Pakiecie, którego dotyczy Umowa; Wyłączenia i ograniczenia w udzielaniu Świadczeń Zdrowotnych określa Rozdział VI;
- Świadczeniodawca** – Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000275255, REGON 140802685, NIP 5242593360;
- 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;
- Ulga** – przyznana Klientowi ulga w Opłacie Miesięcznej za cały Okres Zobowiązania, stanowiąca różnicę pomiędzy Opłatą Standardową dla danego Pakietu a Opłatą Preferencyjną dla danego Pakietu (w wysokościach wskazanych w Cenniku aktualnym na dzień zawarcia Umowy), pomnożoną przez liczbę miesięcy odpowiadających Okresowi Zobowiązania;
- Umowa** – niniejsza Umowa, której część stanowi niniejszy Regulamin;
- Umowa Bazowa** – umowa i porozumienia zawarte pomiędzy MedicCentre a Świadczeniodawcą, na podstawie których Świadczeniodawca zobowiązał się świadczyć na rzecz Osób Uprawnionych wskazanych przez MedicCentre Świadczenia Zdrowotne w ramach i w zakresie wskazanym w Pakietach;
- Tryb Przyspieszony** – tryb dokonania Aktywacji Pakietu w terminie do 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);
- 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;
- 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;
- 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

- Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta oraz MedicCentre wynikające z Umowy oraz uprawnienia Osób Uprawnionych wynikające z Umowy Bazowej, a także zasady rozwiązania, wypowiedziania i wprowadzania zmian do Umowy oraz załączników stanowiących jej integralną część (w tym do Cennika i Regulaminu).
- MedicCentre nie jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. 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 z dnia 27 czerwca 1997 r. 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.
- Świadczeniodawca jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.
- MedicCentre 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 świadczenie na rzecz osoby trzeciej.
- 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 świadczenie przez osobę trzecią.
- Świadczeniodawca może wykonywać Świadczenia Zdrowotne osobiście (za pośrednictwem zatrudnionych Lekarzy i personelu medycznego) w Placówkach własnych lub za pośrednictwem Placówek współpracujących z ich personelu.
- Osobami Uprawnionymi do otrzymywania Świadczeń Zdrowotnych wykonywanych na podstawie Umowy są wyłącznie Osoby Uprawnione wskazane w Tabeli Osób Uprawnionych w Umowie.

8. Świadczenia Zdrowotne, z których w ramach wybranego Pakietu może skorzystać Osoba Uprawniona, wynikają z Zakresu Pakietu. Zakres Pakietu został opisany w załączniku do Umowy.
9. Klient jako Osobę Uprawnioną wskazaną w pierwszej pozycji Tabeli Osób Uprawnionych może wskazać siebie lub dowolną osobę fizyczną (z zastrzeżeniem wymogów dotyczących wieku).
10. W momencie zawierania Umowy i Aktywacji Pakietu (przy czym w niniejszym punkcie data ta oznacza termin, w którym MedicCentre zgodnie z Umową powinien zapewnić Aktywację Pakietu), wskazane przez Klienta Osoby Uprawnione wymienione w Umowie uprawnione do korzystania z Pakietu muszą spełniać wymagania wiekowe (limity wiekowe) określone dla danego Pakietu w Cenniku.
11. 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.
12. Dany Pakiet Medyczny jest dedykowany do konkretnej Osoby Uprawnionej lub w wariantcie Partnerskim lub Rodzinnym – do konkretnych 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 powierzania 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. Zakresy Usług dostępnych w ramach Placówek dostępne są na Stronie Świadczeniodawcy.
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 telemedycyny (kontakt telefoniczny Lekarza z Pacjentem), co nie wpływa na rozliczenia Stron.
17. W przypadku wprowadzenia przez ustawodawcę ograniczeń lub szczególnych regulacji dotyczących zasad świadczenia usług medycznych w Polsce, które zobowiązują 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 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 do 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 niemówionej 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 (i) 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 dotyczących niewykonania zobowiązań przez MedicCentre lub Świadczeniodawcę lub określonych w Rozdziale X pkt 9 lub w Rozdziale IV pkt 15 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 pkt 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. Zapłata Opłaty Wyrównawczej nie ogranicza prawa MedicCentre do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych jeśli szkoda przewyższa wysokość Opłaty Wyrównawczej.
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. Zapłata Opłaty Wyrównawczej nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych jeśli szkoda przewyższa wysokość Opłaty Wyrównawczej.
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 pkt 5 i 6 powyżej oraz odmiennych zapisów Umowy i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę 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 wypowiedziania nie dotyczą wypowiedziania 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. Wypowiedzenie Umowy może dotyczyć tylko całości Umowy, nie jest możliwe wypowiedzenie jej w części.
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 19 i nast. poniżej, Klient może w terminie 14 dni, a przypadku Umowy zawartej podczas niemówionej 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 Regulaminu. Klient może również skorzystać z ustawowego formularza, stanowiącego Załącznik numer 2 do ustawy o prawach konsumenta. Do zachowania terminu złożenia oświadczenia wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem. Dla uniknięcia wątpliwości w wypadku odstąpienia od Umowy nie jest należna Opłata Wyrównawcza.
19. Klient może wybrać: Tryb Przyspieszony lub Tryb Specjalny Aktywacji Pakietu, przy czym - wybór przez Klienta Trybu Przyspieszonego lub Trybu Specjalnego następuje łącznie z żądaniem wykonania przez MedicCentre usługi, tj. Aktywacji Pakietu przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 18 powyżej, oraz złożeniem oświadczenia o przyjęciu do wiadomości, że w przypadku wykonania usługi, tj. Aktywacji Pakietu (tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości skorzystania z Opieki Medycznej) Klient utraci prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 18 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 żądaniu wykonania usługi Aktywacji Pakietu (tj. udostępnienia Osobie Uprawnionej możliwości korzystania z Opieki Medycznej) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, a następnie przed upływem oświadczenia 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 w dniu skorzystania z takiej usługi dla klientów nieposiadających pakietów opieki medycznej Świadczeniodawcy (bez rabatów), przy czym opłata ta nie będzie wyższa niż Opłata Miesięczna.
21. MedicCentre ma prawo potrącić kwotę, o której mowa w pkt 20, z wierzitelnością z tytułu zwrotu uiszczony przez Klienta pierwszej Opłaty Miesięcznej.
22. Jeśli Klient złożył przy zawarciu Umowy oświadczenie o żądaniu 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 18 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 w Umowie. Opłaty Miesięczne są należne bez względu na to czy Osoby Uprawnione skorzystały z Usług (są należne także za zapewnienie gotowości Świadczeniodawcy do wykonania Usług).
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 wysyłania Dokumentów Finansowych w formie papierowej albo nie wskaże w Umowie adresu e-mail.
3. Klient jest zobowiązany uiszczać Opłaty Miesięczne z góry za każdy poszczególny Okres Rozliczeniowy (cykl rozliczeniowy miesięczny), przy czym w wypadku wybrania Trybu Przyspieszonego, pierwsza Opłata Miesięczna jest płatna z góry, a kolejne w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego, których Opłata Miesięczna dotyczy.
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, 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. 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.
9. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty Miesięcznej w całości lub w części, MedicCentre zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
10. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem Opłaty Miesięcznej za co najmniej 2 Okresy Rozliczeniowe MedicCentre jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym. Przed wypowiedzeniem Umowy z takiego powodu MedicCentre wezwie Klienta do zapłaty zaległości wyznaczając mu dodatkowy co najmniej 7-dniowy termin do zapłaty.
11. 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 w ramach Pakietu Medycznego, którego dotyczy zaległość (zawieszenie możliwości korzystania z Opieki Medycznej). O zawieszeniu możliwości korzystania z Opieki Medycznej MedicCentre zawiadomi Klienta, wyznaczając mu dodatkowy 7-dniowy termin do zapłaty. 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 uiszczone zostały całości 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 z kolei Okresu Rozliczeniowego kalendarzowego następującego po tym, w którym doszło do uiszczenia całości zaległości. Okres Zobowiązania (jeżeli jest zastrzeżony w Umowie) wydłuża się o okres, w którym zawieszona została możliwość korzystania z Opieki Medycznej w ramach Pakietu Medycznego, którego dotyczy zaległość. W okresie zawieszenia możliwości korzystania z Opieki Medycznej nie jest należna Opłata Miesięczna.
12. 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, a także do zgłoszenia tej informacji do rejestrów prowadzonych przez biura informacji gospodarczej.
13. W razie podwyższenia przez Świadczeniodawcę cen Pakietów Medycznych, których dotyczy Umowa, wynikających z Umowy Bazowej (zawartej pomiędzy Świadczeniodawcą a MedicCentre), MedicCentre jest uprawniony w trakcie trwania Umowy do zmiany Cennika poprzez podwyższenie wysokości Opłat Miesięcznych na zasadach i w trybie opisanych w punkcie 17 poniżej.
14. W razie obniżenia przez Świadczeniodawcę cen Pakietów Medycznych, których dotyczy Umowa, wynikających z Umowy Bazowej (zawartej pomiędzy Świadczeniodawcą a MedicCentre), MedicCentre jest zobowiązany w trakcie trwania Umowy do zmiany Cennika poprzez obniżenie wysokości Opłat Miesięcznych na zasadach i w trybie opisanych w punkcie 18 poniżej.
15. W razie zmiany przepisów prawa, która skutkuje taką zmianą zasad opodatkowania dostawy Usługi (Pakietów Medycznych), że dostawa Usług przestanie być objęta zwolnieniem od podatku od towarów i usług (VAT), lub dojdzie do podwyższenia stawki podatku od towarów i usług (VAT), MedicCentre jest uprawniony do dokonania zmiany Cennika w trakcie trwania Umowy poprzez zastosowanie do Opłaty Miesięcznej właściwej aktualnej stawki podatku od towarów i usług, na zasadach i w trybie opisanych w punkcie 19 poniżej. Tak długo jak MedicCentre nie wykona tego uprawnienia uznaje się, że dotychczasowa Opłata Miesięczna zawiera w sobie kwotę podatku od towarów i usług w aktualnej stawce.
16. W razie zmiany przepisów prawa, która skutkuje taką zmianą zasad opodatkowania dostawy Usługi (Pakietów Medycznych), że dostawa Usług zostanie objęta zwolnieniem od podatku od towarów i usług (VAT), lub dojdzie do obniżenia stawki podatku od towarów i usług (VAT), MedicCentre jest zobowiązany do dokonania zmiany Cennika w trakcie trwania Umowy poprzez zastosowanie do Opłaty Miesięcznej właściwej aktualnej stawki podatku od towarów i usług, na zasadach i w trybie opisanych w punkcie 20 poniżej.

17. Zmiana Cennika, o której mowa w pkt 13 powyżej, będzie dokonywana na następujących zasadach i w następującym trybie:

- a) zmiana Cennika może zostać zastosowana do Umów bez Okresu Zobowiązania lub Umów, w których upłynął już Okres Zobowiązania, przy czym o zmianie MedicCentre może powiadomić Klienta zgodnie z pkt. 17 lit. f) już w trakcie Okresu Zobowiązania, z zastrzeżeniem pkt 17 lit. c) poniżej, podwyższenie Opłaty Miesięcznej za dany Pakiet Medyczny w zmieniającym Cenniku nastąpi w tej samej proporcji w jakiej Świadczeniodawca podwyższył cenę odpowiedniego Pakietu Medycznego w Umowie Bazowej,
 - b) maksymalny procent, o jaki może zostać dokonana jednorazowa podwyżka Opłaty Miesięcznej w Cenniku, nie może być wyższy niż procent o jaki Świadczeniodawca podwyższył cenę odpowiedniego Pakietu Medycznego w Umowie Bazowej (w stosunku do ceny tego Pakietu Medycznego mającej zastosowanie na mocy Umowy Bazowej w dniu ostatniego ustalania wysokości Opłaty Miesięcznej w Umowie) pomniejszony o połowę wartości ostatniego średniorocznego wskaźnika wzrostu cen towarów i usług ogłoszonego komunikatem Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego bezpośrednio przed wysłaniem przez MedicCentre zawiadomienia, o którym mowa w pkt 17 lit. f), przy czym MedicCentre może zastosować także niższy procent niż tak wyliczony maksymalny (zasada nieobciążania Klienta całością wzrostu kosztów),
 - d) zmiana Cennika nastąpi poprzez odpowiednie, zgodnie z pkt 17 lit. b) i c) powyżej, podwyższenie dotychczasowej wysokości Opłaty Miesięcznej, tj. należnej na podstawie Umowy w miesiącu poprzedzającym wejście w życie podwyżki,
 - e) zmiana Cennika na podstawie okoliczności, o których mowa w pkt 13 powyżej, może wejść w życie nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, przy czym jednocześnie nie częściej niż raz na 6 miesięcy,
 - f) MedicCentre zawiadomi Klienta w Formie Dokumentowej o zmianie Cennika i podwyższeniu Opłaty Miesięcznej na co najmniej 2 miesiące przed wejściem w życie zmiany Cennika,
 - g) zmiana wchodzi w życie w terminie wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w pkt 17 lit. f), o ile taki termin jest późniejszy niż 2 miesiące od daty wysłania zawiadomienia, jednakże w żadnym wypadku nie wcześniej niż z pierwszym dniem po upływie Okresu Zobowiązania,
 - h) MedicCentre nie może zastosować procedury podwyższenia wysokości Opłat Miesięcznych na podstawie pkt 13 w zakresie, w jakim podwyższenie cen Pakietów Medycznych przez Świadczeniodawcę wynika wyłącznie z konieczności zastosowania do dostawy przez Świadczeniodawcę usług (Pakietów Medycznych) innej (wyższej) stawki podatku od towarów i usług (VAT), w takim wypadku zastosowanie ma pkt 15.
18. Zmiana Cennika, o której mowa w pkt 14 powyżej, będzie dokonywana na następujących zasadach i w następującym trybie:
- a) zmiana Cennika zostanie zastosowana do każdego typu Umów, także w Okresie Zobowiązania, jeżeli jest zastrzeżony w Umowie,
 - b) obniżenie Opłaty Miesięcznej za dany Pakiet Medyczny w zmieniającym Cenniku nastąpi w tej samej proporcji w jakiej Świadczeniodawca obniżył cenę odpowiedniego Pakietu Medycznego w Umowie Bazowej (w stosunku do ceny tego Pakietu Medycznego mającej zastosowanie na dzień ostatniego ustalania wysokości Opłaty Miesięcznej w Umowie), po zaakrągleniu kwoty zmiany Opłaty Miesięcznej w dół do pełnych złotych,
 - c) zmiana Cennika nastąpi poprzez odpowiednie, zgodnie z pkt 18 lit. b) powyżej, obniżenie dotychczasowej wysokości Opłaty Miesięcznej, tj. należnej na podstawie Umowy w miesiącu poprzedzającym wejście w życie obniżki,
 - d) MedicCentre zawiadomi Klienta w Formie Dokumentowej o zmianie Cennika i obniżeniu Opłaty Miesięcznej na co najmniej 1 miesiąc przed wejściem w życie zmiany Cennika,
 - e) zmiana wchodzi w życie w terminie wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w pkt 18 lit. d) powyżej, jednakże w żadnym wypadku nie później niż od dnia, w którym MedicCentre zobowiązany jest do uiszczenia zmienionej (niższej) ceny za Pakiet Medyczny na rzecz Świadczeniodawcy,
 - f) MedicCentre nie może zastosować procedury obniżenia wysokości Opłat Miesięcznych na podstawie pkt 14, w zakresie w jakim obniżenie cen Pakietów Medycznych przez Świadczeniodawcę wynika wyłącznie z konieczności zastosowania do dostawy usług (Pakietów Medycznych) innej (niższej) stawki podatku od towarów i usług (VAT), w takim wypadku zastosowanie ma pkt 16 powyżej.
19. Zmiana Cennika, o której mowa w pkt 15 powyżej, będzie dokonywana na następujących zasadach i w następującym trybie:
- a) zmiana Cennika może zostać zastosowana do każdego typu Umów, także w Okresie Zobowiązania, jeżeli jest zastrzeżony w Umowie;
 - b) zmiana następuje o równowartość odpowiednio nałożonego podatku lub kwotę równą wysokości zmiany stawki podatku (podwyższenia stawki);
 - c) MedicCentre zawiadomi Klienta w Formie Dokumentowej o zmianie Cennika i Opłat Miesięcznych na co najmniej 1 miesiąc przed wejściem w życie zmiany Cennika, a jeśli dochowanie tego terminu nie będzie możliwe z uwagi na tryb wprowadzenia zmian w prawie, niezwłocznie po uchwaleniu zmian;
 - d) zmiana Cennika wchodzi w życie w terminie wskazanym przez MedicCentre w odpowiednio zawiadomieniu o zmianie Cennika wysłanym do Klienta.
20. Zmiana Cennika, o której mowa w pkt 16 powyżej, będzie dokonywana na następujących zasadach i w następującym trybie:
- a) zmiana Cennika zostanie zastosowana do każdego typu Umów, także w Okresie Zobowiązania, jeżeli jest zastrzeżony w Umowie;
 - b) zmiana następuje o równowartość odpowiednio kwoty podatku, która została objęta zwolnieniem lub kwotę równą wysokości zmiany stawki podatku (obniżenia stawki);
 - c) MedicCentre zawiadomi Klienta w Formie Dokumentowej o zmianie Cennika i Opłat Miesięcznych na co najmniej 1 miesiąc przed wejściem w życie zmiany Cennika, a jeśli dochowanie tego terminu nie będzie możliwe z uwagi na tryb wprowadzenia zmian w prawie, niezwłocznie po uchwaleniu zmian;

- d) zmiana Cennika wchodzi w życie w terminie wskazanym przez MedicCentre w zawiadomieniu o zmianie Cennika wysłanym do Klienta, przy czym najpóźniej w dniu wejścia w życie przepisów prawa, z których wynika ta zmiana.
21. Jeśli Klient nie zgadza się na zmianę Cennika, o której mowa w pkt 13, 14, 15 lub 16 powyżej, ma prawo do wypowiedzenia Umowy od dnia otrzymania zawiadomienia do 14 dni przed datą wejścia w życie tej zmiany, przy czym jeżeli zawiadomienie zostało otrzymane na krócej niż 14 dni przed wejściem w życie zmiany – wypowiedzenie może nastąpić w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia. W sytuacji wypowiedzenia Umowy przez Klienta, zmiana Cennika nie wchodzi w życie, a Umowa wygasa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym miała wejść w życie taka zmiana. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że Klient uiszcza w tym czasie (w okresie wypowiedzenia) Oplatę Miesięczną w dotychczasowej wysokości. Brak wypowiedzenia przez Klienta Umowy oznacza akceptację zmiany Cennika i oznacza, że od dnia wejścia w życie zmian, Klient zobowiązany jest do uiszczania Oplat Miesięcznych w wysokości wynikającej odpowiednio ze zmienionego Cennika.
22. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w pkt 21 powyżej, nie wyłącza prawa Klienta do wypowiedzenia Umowy na podstawie innych postanowień Umowy, w szczególności na podstawie Rozdziału III pkt 10 Regulaminu.
23. Klient nie jest zobowiązany do uiszczenia Oplat Wyrównawczej, jeśli do wypowiedzenia Umowy doszło z powodu zmiany Cennika na podstawie pkt 13 lub pkt 15 powyżej. Klient jest zobowiązany do uiszczenia Oplat Wyrównawczej, jeśli do wypowiedzenia Umowy doszło z powodu zmiany Cennika na podstawie pkt 14 lub 16 powyżej.

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

- Świadczeniodawca dołoży wszelkich starań, aby Usługi były realizowane profesjonalnie z dolożeniem należytej staranności.
- Świadczeniodawca świadczy Usługi zgodnie ze wskazaniami medycznymi.
- Świadczenia Zdrowotne oferowane w ramach Umowy dostępne są wyłącznie w Placówkach własnych oraz w Placówkach współpracujących.
- Na usługi medyczne w Placówkach własnych Osoba Uprawniona może się umówić poprzez call center Świadczeniodawcy, stronę internetową Świadczeniodawcy oraz aplikację mobilną Świadczeniodawcy. Szczegóły dotyczące umawiania znajdują się na stronie <https://enel.pl/kontakt/#>
- Osoba Uprawniona zostaje umówiona na Usługę w pierwszym możliwym wolnym terminie lub w późniejszym wolnym terminie, wedle wskazania Osoby Uprawnionej. Dostępność terminów świadczenia Usług jest uzależniona od dostępności terminów u Świadczeniodawcy.
- Pacjent powinien stawić się na wizytę z co najmniej 10-minutowym wyprzedzeniem przed wyznaczoną godziną wykonania Świadczenia Zdrowotnego. Obecność potwierdzana jest w recepcji Placówki medycznej lub w aplikacji Świadczeniodawcy.
- W przypadku stawienia się Pacjenta z 10-minutowym lub większym opóźnieniem, Świadczeniodawca może odmówić wykonania Świadczenia Zdrowotnego.
- Pacjent jest zobowiązany do odwoływania zarezerwowanych wizyt lekarskich w przypadku braku możliwości lub potrzeby skorzystania z nich w umówionym terminie. Za wizytę odwołaną w terminie uznaje się wyłącznie odwołanie u Świadczeniodawcy wizyty telefonicznie, poprzez smsa, system on-line (stronę internetową Świadczeniodawcy) lub osobiście w recepcji nie później niż na 4 godzin przed terminem wizyty.
- Nagminne naruszenie przez Osobę Uprawnioną zobowiązania do odwoływania umówionych wizyt lekarskich w terminie lub niestawienie się na umówionych wizytach zgodnie z pkt 8 powyżej, stanowi rażące naruszenie Umowy.
- Za niestawienie się na wizytę realizowaną w formie telemedycznej uznaje się także nieodebranie połączenia lub połączeń od Lekarza przez Osobę Uprawnioną pod podany przez Osobę Uprawnioną na potrzebę realizacji takiej wizyty numer telefonu w terminie umówionej wizyty, pozostawienie takiego numeru telefonu poza zasięgiem w czasie próby kontaktu przez Lekarza w terminie umówionej wizyty lub niezapewnienie przez Osobę Uprawnioną połączenia internetowego koniecznego do realizacji wizyty w terminie umówionej wizyty (w wypadku wizyt realizowanych przez Internet).

Rozdział VI – Wyłączenia

- O ile Umowa, w tym załączniki do Umowy, nie stanowią inaczej, Świadczenia Zdrowotne udzielane w ramach Pakietu/ów podlegają ograniczeniom i nie obejmują:
 - leczenia chorób psychicznych,
 - leczenia operacyjnego w zakresie chirurgii plastycznej i/lub rekonstrukcyjnej,
 - korekcji wad wrodzonych,
 - leczenia operacyjnego w zakresie przeszczepów,
 - badan laboratoryjnych lub diagnostycznych zleconych na podstawie skierowania do zabiegu operacyjnego (przy czym nie dotyczy to sytuacji, w której pacjent posiada w zakresie abonamentu usługę hospitalizacji i operacji chirurgii jednego dnia i zabieg wykonuje w szpitalu Świadczeniodawcy),
 - leczenia protezami i endoprotezami,
 - prowadzenia ciąży patologicznej, która zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia, powinna być prowadzona przez ośrodki referencyjne, hospitalizacji poporodowej (powyżej 5 dni),
 - diagnozowania i leczenia niepłodności pierwotnej i wtórnej oraz usuwania ciąży,
 - leczenia uszkodzeń powstałych w wyniku samoekscyzji lub próby samobójstwa,
 - leczenia nawracających uszkodzeń powstałych w wyniku wyczynowego uprawiania sportu związanego ze zwiększonym ryzykiem urazów,
 - leczenia chorób przewlekłych skutkujących ciężką niewydolnością narządową i powikłaniami z nią związanymi (poza opieką ambulatoryjną przysługującą Osobie Uprawnionej zgodnie ze stosownym zakresem świadczeń),
 - leczenia urazów związanych z uczestnictwem w grupach militarnych i paramilitarnych,
 - leczenia urazów będących wynikiem uśmierzania lub dokonania czynu zabronionego przez prawo,
 - leczenia zespołów uzależnień,
 - leczenia AIDS i chorób związanych z AIDS.
- W sytuacjach wyjątkowych, takich jak:
 - stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne lub zbrojne,
 - rozruchy, zamieszki, bunt, rebelia, strajk, lokaut,
 - powódź, pożar oraz inne klęski żywiołowe i siły wyższe,
 - konieczność podporządkowania się prawu lokalnemu, wewnętrznemu, międzynarodowemu oraz postanowieniom i ograniczeniom władz,

- e) inne nieprzewidywalne zdarzenia losowe mogące ograniczyć lub uniemożliwić świadczenie Usług
Świadczeniodawca nie może ponosić odpowiedzialności za wynikłe z tego powodu skutki.

Rozdział VII – Odpowiedzialność

- MedicCentre ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w Regulaminie oraz właściwych przepisach prawa.
- MedicCentre nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Osoby Uprawnione lub Klienta szkody pozostające w związku z wykonywaniem Umowy lub Umowy Bazowej, jeżeli:
 - dojdzie do nich na skutek działania siły wyższej lub
 - dojdzie do nich na skutek niezastosowania się Pacjenta do zaleceń personelu medycznego Świadczeniodawcy lub
 - gdy nie można przypisać winy MedicCentre, a w sytuacji określonej w art. 430 KC, nie można przypisać winy osobie, której MedicCentre powierzył wykonanie czynności.
- Za jakość i terminowość Usług lub za poniesione przez Klienta lub Osoby Uprawnione szkody wynikające z wykonania lub niewykonania przez Świadczeniodawcę Usług odpowiedzialność ponosi Świadczeniodawca. MedicCentre odpowiada 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 uprawnienia do korzystania z Opieki Medycznej w wypadku braku uiszczenia Oplat Miesięcznych przez Klienta).

Rozdział VIII – Reklamacje i pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

- Reklamacje dotyczące realizacji Świadczeń Zdrowotnych należy kierować bezpośrednio do Świadczeniodawcy. Reklamacje można zgłosić kierując ją na e-mail opinie@enel.pl lub pisemnie na adres Świadczeniodawcy lub w Placówce własnej. MedicCentre nie udziela odpowiedzi na reklamacje dotyczące kwestii medycznych.
- Zgłoszenia i reklamacje niedotyczące kwestii medycznych oraz niedotyczące zasad i organizacji świadczenia Opieki Medycznej, można składać do MedicCentre za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu: +48 22 22 10 999 w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: biuro@mediccentre.pl. Dane teleadresowe MedicCentre są każdorazowo wskazane na drukach kierowanych do Klienta.
- Proces reklamacyjny, który nie dotyczy braku Aktywacji Pakietu, nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczenia Oplat Miesięcznych.
- Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 1, zostanie udzielona w formie pisemnej, chyba że na życzenie reklamującego wystarczającą będzie odpowiedź w innej formie, np. odpowiedź może zostać udzielona ustnie lub telefonicznie.
- Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 2, 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.
- Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw sugeruje się, aby każda reklamacja zawierała następujące informacje: dane osoby, której reklamacja dotyczy (imię i nazwisko, PESEL 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).
- 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.
- Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 1 powyżej, udzielana jest 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 wdrożeniu wyjaśnień, dotychczasowych ustaleniach, jeśli takie są, oraz o przewidywanym trybie rozpatrzenia.
- Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 2 powyżej, udzielana jest 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.
- 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/pomoc-dla-konsumentow> lub <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
- Przy Prezisie 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.
- Klient posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 - 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,
 - 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 IX – 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 korzystania z Usług, nie później niż w terminie 7 dni od dnia zmiany. 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 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 w celu skorzystania z świadczenia Zdrowotnego (stawienia się na umówioną wizytę) lub poinformowania Świadczeniodawcę we właściwym trybie o rezygnacji ze Świadczenia Zdrowotnego (odwołanie umówionej wizyty) niezwłocznie, nie później niż na 4 godziny przed ustalonym terminem jego wykonania;
 - e) niepodjęwania działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie świadczeń przez Świadczeniodawcę lub zakłócających funkcjonowanie Placówek medycznych,
 - f) niepodjęwania działań powodujących stwarzanie szczególnego zagrożenia dla personelu Świadczeniodawcy lub pacjentów.
3. W przypadku nagminnego naruszenia zobowiązań wynikających z Umowy przez Klienta lub Osoby Uprawnione, w szczególności Rozdziału V pkt 8 lub Rozdziału IX pkt 2 lit. e)-f), MedicCentre jest uprawniony do wstrzymania możliwości korzystania przez Osoby Uprawnione z Opieki Medycznej w ramach Pakietu Medycznego, którego dotyczy naruszenie (zawieszenie możliwości korzystania z Opieki Medycznej). O zawieszeniu możliwości korzystania z Opieki Medycznej MedicCentre zawiadomi Klienta drogą e-mail, wyznaczając mu dodatkowy 7-dniowy termin do zaprzestania naruszeń. W przypadku braku zaprzestania naruszeń, MedicCentre może zawiesić Osobom Uprawnionym dopuszczającym się naruszeń, możliwość korzystania z Opieki Medycznej na okres 1 miesiąca (liczony od daty powzięcia wiedzy o naruszeniu dokonany po wezwaniu), co nie wpływa na konieczność uiszczenia przez Klienta Opłat Miesięcznych. Po tym okresie możliwość korzystania z Opieki Medycznej zostanie przywrócona. W wypadku ponowienia się sytuacji nagminnego naruszenia zobowiązań powyższa procedura zawieszania prawa korzystania z Opieki Medycznej może być stosowana ponownie.

Rozdział X - 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. Zasady takich zmian zostaną określone przez MedicCentre w aneksie do Umowy.
2. Zmiana Umowy poprzez zmianę Pakietu na droższy w trakcie trwania Okresu Zobowiązania jest możliwa w każdym momencie trwania Umowy przy zachowaniu tej samej liczby Osób Uprawnionych, przy czym w takim przypadku Okres Zobowiązania (w wymiarze uzgodnionym w Umowie, tj. tym samym, który obowiązywał przed zmianą Pakietu) biegnie na nowo od daty Aktywacji nowego droższego Pakietu.
3. Zmiana Umowy po upływie Okresu Zobowiązania poprzez zmianę Pakietu na droższy jest możliwa, przy czym w takim przypadku 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 na tańszy możliwa jest po upływie Okresu Zobowiązania, przy czym w takim przypadku Okres Zobowiązania (w wymiarze uzgodnionym w Umowie, tj. tym samym, który obowiązywał przed zmianą Pakietu) biegnie na nowo od daty Aktywacji zmienionego Pakietu).
5. 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 osobą spełniającą kryteria Dziecka. Zmiana wymaga zawarcia aneksu do Umowy i powoduje, że Okres Zobowiązania (w wymiarze uzgodnionym w Umowie) biegnie na nowo od daty Aktywacji Pakietu dla dodatkowego Dziecka (przy czym Okres Zobowiązania biegnie na nowo dla całego Pakietu, tj. wszystkich Osób Uprawnionych nim objętych).
6. 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.
7. Zawarcie aneksu wiąże się z Aktywacją Pakietu na nowo, chyba że w aneksie ustalono inaczej.
8. Chęć dokonania zmiany Pakietu Klient może zgłosić MedicCentre telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Każda zmiana Pakietu wymaga zawarcia aneksu do Umowy. Do zmiany Pakietu dochodzi w dacie wskazanej w aneksie do Umowy. W przypadku opóźnienia w zaplacie należnych Opłat Miesięcznych, zawarcie aneksu do Umowy może być uzależnione przez MedicCentre od uregulowania przez Klienta zaległości.
9. MedicCentre uprawniony jest do jednostronnej zmiany warunków Umowy (w tym Regulaminu i Załączników do Umowy) w razie wystąpienia uzasadnionych przyczyn, do których należą:
 - a) wydanie przez organ administracji państwowej decyzji lub wydanie przez sąd

- b) wydanie przez organ administracji państwowej decyzji lub wydanie przez sąd prawomocnego orzeczenia sądowego, z którego wynika, że postanowienia umowne analogiczne do stosowanych przez MedicCentre, mogą być sprzeczne z prawem – w tym przypadku MedicCentre może dokonać zmiany Umowy wyłącznie w razie uznania, że zmiana ta będzie jednoznacznie i obiektywnie korzystna dla Klienta,
 - c) zmiana zasad świadczenia Usług przez Świadczeniodawcę lub zaprzestanie świadczenia pewnych Usług przez Świadczeniodawcę,
 - d) wystąpienie obiektywnych, niezależnych od MedicCentre okoliczności, których nie mógł on przewidzieć w chwili zawierania Umowy, a które powodują, iż wykonywanie Umowy na ustalonych w niej warunkach jest niemożliwe,
 - e) zmiana przepisów prawa, jeśli wpływa ona na warunki Umowy i o ile brak dostosowania warunków Umowy do tej zmiany mógłby powodować dla MedicCentre negatywne konsekwencje prawne,
 - f) zmiana zasad wykonywania Umowy przez MedicCentre polegająca na przyznaniu Klientowi dodatkowych uprawnień lub korzyści.
10. W wypadkach o których mowa w pkt 9 powyżej, zmiana może nastąpić wyłącznie w zakresie, jaki wynika ze wskazanych tam przyczyn, a przy tym będzie dokonana w sposób jak najmniej uciążliwy dla Klienta.
 11. O zmianie, o której mowa w pkt 9 powyżej, MedicCentre poinformuje Klienta w Formie Dokumentowej, z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem, chyba że z przepisów prawa, decyzji organu administracji państwowej lub prawomocnego orzeczenia sądowego wynika krótszy termin.
 12. Zmiany wchodzą w życie w terminie wskazanym przez MedicCentre, jednak nie wcześniej niż po wykonaniu przez MedicCentre zobowiązania, o którym mowa w pkt 11 powyżej.
 13. Klient uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian, o których mowa w pkt 9 powyżej, najpóźniej na 14 dni przed wejściem tych zmian w życie. W takim przypadku Umowa wygasa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego poprzedzającego wejście zmian w życie. Brak wypowiedzenia przez Klienta Umowy oznacza akceptację zmiany. Wypowiedzenie Umowy nie wyłącza prawa Klienta do wypowiedzenia Umowy na podstawie innych postanowień Umowy, w szczególności na podstawie Rozdziału III pkt 10 Regulaminu.
 14. Klient nie jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej, jeśli do wypowiedzenia Umowy doszło na podstawie pkt 9-11 powyżej.
 15. Zmiana numerów kontaktowych do MedicCentre lub Świadczeniodawcy ani zmiana adresów, a także usunięcie oczywistych omyłek i błędów nie stanowi zmiany Umowy ani Regulaminu.
 16. Zmiany, o których mowa w pkt 9 powyżej, nie mają zastosowania do zmian Cennika w zakresie wysokości Opłat Miesięcznych (w tym Opłat Dodatkowych), do których stosuje się postanowienia Rozdziału IV pkt 13-23 Regulaminu.

Rozdział XI – Postanowienia końcowe

1. Umowa oraz wszelkie Świadczenia Zdrowotne udzielane przez Świadczeniodawcę na podstawie Umowy podlegają przepisom prawa polskiego.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Umowy.
3. 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 pismem).
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej - zmiana Umowy wymaga co najmniej Formy Dokumentowej.
5. 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.
6. 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.

