

REGULAMIN PAKIETÓW BADAŃ I KONSULTACJI

Warunki Ogólne:

I. Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży i realizacji pakietów badań i konsultacji.
2. Użyte w niniejszym regulaminie terminy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:
 - 1) **Regulamin** – niniejszy regulamin Pakietów badań i konsultacji składający się z części ogólnej dotyczącej wszystkich Pakietów badań i konsultacji oraz części szczegółowej dotyczącej konkretnego kupowanego przez Klienta Pakietu badań i konsultacji.
 - 2) **Wydawca/Sprzedawca** - Centrum Medyczne ENEL-MED S.A., z siedzibą przy ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000275255, NIP 5242593360, REGON: 140802685.
 - 3) **Pakiet badań i konsultacji/Pakiet** - pakiet badań lub konsultacji umożliwiający skorzystanie z usług medycznych objętych Pakietem w ilościach określonych w zakresie Pakietu.
 - 4) **Placówka/Oddział ENEL-MED** – Oddział ENEL-MED prowadzony przez Wydawcę, w którym świadczone są Usługi.
 - 5) **System ENEL-MED** - system online dostępny pod adresem: <https://online.enel.pl> oraz system dostępny za pośrednictwem aplikacji Mobilnej udostępniany w ramach usług świadczonych przez Centrum Medyczne ENEL-MED S.A., w tym Centrum Ortopedii i Rehabilitacji enel-sport oraz Klinikę Medycyny Estetycznej ESTELL służący m.in. do zarządzania przez pacjentów drogą elektroniczną wizytami oraz umożliwiający dostęp do danych w nim zawartych, w tym do dokumentacji medycznej oraz danych dotyczących zaplanowanych oraz archiwalnych wizyt.
 - 6) **E-wizyta** – usługa medyczna świadczona przez Wydawcę na rzecz pacjenta drogą elektroniczną, w tym w formie czatu tekstowego, rozmowy telefonicznej, wideo rozmowy.
 - 7) **Regulamin Systemu** – Regulamin Systemu ENEL-MED.
 - 8) **Regulamin Wizyt** - regulamin określający zasady umawiania wizyt za pośrednictwem Systemu ENEL-MED.
 - 9) **Karta** – plastikowa karta przypisana do kupionego Pakietu badań i konsultacji
 - 10) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu Pakietu badań i konsultacji
 - 11) **Beneficjent** – Klient lub osoba trzecia
 - 12) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 13) **Usługi** – usługi oferowane w Oddziałach ENEL-MED oraz E-wizyty objęte Pakietem badań i konsultacji.
 - 14) **Poradnie Wysokospecjalistyczne** - usługi świadczone przez lekarzy specjalizujących się w konkretnych obszarach posiadanej specjalizacji lekarskiej. Informacja o świadczeniu przez danego lekarza usług w ramach Poradni wysokospecjalistycznych zamieszczana jest przy opisie sylwetki lekarza na stronie internetowej Sprzedawcy (w opisie dodatkowych umiejętności), opisie wizyty w sklepie internetowym – przy informacji o miejscu świadczenia usługi (oznaczenie enel-med Poradnia wysokospecjalistyczna) oraz w opisie wizyty w aplikacji mobilnej i systemie online.

Postanowienia Warunków ogólnych mają zastosowanie jeżeli nic innego nie wynika z załącznika nr 1 do Regulaminu.

II. Zakup Pakietu badań i konsultacji

1. Klient może dokonać zakupu Pakietu badań i konsultacji w oddziałach własnych Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. oraz w ofercie skierowanej do klientów biznesowych.
2. Pakiet badań i konsultacji obejmuje Usługi wymienione w załączniku nr 1 do Regulaminu.
3. W celu zakupu Pakietu badań i konsultacji Klient wypełnia formularz zamówienia stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. W formularzu zamówienia Klient deklaruje kto ma być Beneficjentem Pakietu.
5. Po zakupie przez Klienta Pakietu badań i konsultacji Wydawca:
 - 1) w przypadku gdy Beneficjentem jest Klient - aktywuje Pakiet (przypisuje Pakiet do teczeki pacjenta- Klienta) i na życzenie Klienta przekazuje Klientowi Kartę;
 - 2) w przypadku gdy Beneficjentem jest osoba trzecia – przekazuje Klientowi Kartę.
6. Okres ważności poszczególnych Pakietów badań i konsultacji określony jest w załączniku nr 1 do Regulaminu -Warunkach szczegółowych dotyczących Pakietu. Informacja o terminie, do którego możliwe jest skorzystanie z Usług w ramach Pakietu badań i konsultacji odnotowywana jest:
 - 1) w teście Klienta i zamieszczana na Karcie (jeśli Klient poprosił o jej wydanie) - w przypadku gdy Beneficjentem jest Klient .
 - 2) zamieszczana na Karcie - w przypadku gdy Beneficjentem jest osoba trzecia
7. Karta nie jest wydawana w przypadku Pakietu badań i konsultacji dotyczących Usług świadczonych w Centrum Ortopedii i Rehabilitacji enel-sport.
8. Usługi objęte Pakietem nie podlegają wymianie na środki pieniężne lub inne usługi medyczne.
9. Pakiety nie obejmują Usług w ramach Poradni Wysokospecjalistycznych.

III. Realizacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej w przypadku gdy Beneficjentem jest Klient umówienie Usługi możliwe jest w recepcji Oddziału ENEL-MED, ENEL-SPORT, ESTELL, w którym dostępna jest Usługa, za pośrednictwem Call Center, za pośrednictwem Systemu ENEL-MED oraz za pośrednictwem Sklepu internetowego.
2. W przypadku gdy Beneficjentem jest osoba trzecia umówienie Usługi wymaga uprzedniej aktywacji Pakietu. Aktywacja Pakietu możliwa jest w recepcji Oddziału ENEL-MED. Celem aktywacji Pakietu Beneficjent zobowiązany jest do okazania Karty. Po okazaniu Karty Pakiet badań i konsultacji przypisywany jest do teczeki pacjenta, a pacjent otrzymuje komunikat o pomyślnej aktywacji Pakietu. Karta może być wykorzystana tylko przez jednego Beneficjenta.
3. Po aktywacji pakietu zgodnie z ust. 2 powyżej oraz z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej Beneficjent może umówić Usługę w recepcji Oddziału ENEL-MED, ENEL-SPORT, ESTELL, w którym dostępna jest Usługa, za pośrednictwem Call Center, za pośrednictwem Systemu ENEL-MED oraz za pośrednictwem Sklepu internetowego.
4. Umówienie Usługi w ramach Pakietu za pośrednictwem Systemu ENEL-MED oraz Sklepu internetowego jest możliwe wyłącznie w przypadku Pakietu zakupionego po 28 maja 2024 r.
5. Zasady umawiania Usług za pośrednictwem Systemu ENEL-MED opisane są w Regulaminie Systemu oraz Regulaminie Wizyt dostępnym w Systemie ENEL-MED.
6. Przed zrealizowaniem Usługi Beneficjent zobowiązany jest do zapoznania się z zaleceniami dotyczącymi przygotowania się do Usługi zamieszczonymi w załączniku nr 1 do Regulaminu. .
7. Wykonanie Usługi na rzecz osoby małoletniej warunkowane jest stawiennictwem wraz z małoletnim w Placówce opiekuna prawnego lub osoby prawidłowo upoważnionej.

8. Usługi w ramach Pakietu są umawiane według dostępnych grafików.
9. Usługi realizowane są w Oddziałach ENEL-MED lub jako E-wizyty. Szczegółowy wykaz miejsc i form realizacji Usługi zawiera Załącznik nr 1 do Regulaminu.
10. Usługi objęte Pakietem realizowane są bez skierowania, z wyjątkiem badań RTG.
11. W przypadku Pakietów wymagających wyboru lokalizacji podczas ich zakupu, wybór lokalizacji przypisanej do Pakietu determinuje miejsce jej realizacji – Pakiet jest realizowany w dowolnych Placówkach w miejscowości, którą wybrano w momencie zakupu Pakieru (lub w obrębie Trójmiasta, jeśli jako miejsce zakupu wybrano Gdańsk lub Gdynię).
12. Rabaty związane z Pakietem nie łączą się z innymi rabatami i promocjami udzielanymi przez Sprzedawcę.
13. Beneficjent ma prawo w każdym czasie dokonać sprawdzenia aktualnej ilości Usług możliwych do wykorzystania w ramach aktywowanego Pakietu. Sprawdzenie wartości może być dokonane bezpośrednio w Oddziałach ENEL-MED, za pośrednictwem Call Center lub w Systemie ENEL-MED, z zastrzeżeniem, że aktualizacja ilości Usług nie obejmuje Usług umówionych i jeszcze niezrealizowanych – Usługa jest zdejmowana z Pakietu dopiero po jej zrealizowaniu.
14. Sprawdzenie aktualnej ilości Usług za pośrednictwem Systemu ENEL-MED jest możliwe wyłącznie w przypadku Pakietu zakupionego po 28 maja 2024 r.

IV. Odpowiedzialność i reklamacje dotyczące Pakietu i Usług:

1. Wydawca zobowiązany jest do świadczenia Usług z najwyższą starannością oraz zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
2. Wydawca ponosi odpowiedzialność za nienależyte świadczenie Usług z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisu art. 43 a i nast. Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych.
3. Beneficjent może złożyć reklamację dotyczącą Pakietu lub Usług osobiście, listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie posługując się danymi kontaktowymi wskazanymi w artykule 1 ust. 2 pkt 2) Regulaminu.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie. Zgłoszenie powinno zawierać dane umożliwiające kontakt z osobą składającą zgłoszenie reklamacyjne.
5. Wydawca ustosunkowuje się do żądania w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.
6. W przypadku nieuwzględnienia przez Wydawcę roszczeń związanych z Pakietem lub jakością świadczonych Usług Beneficjentowi poza możliwością dochodzenia swoich roszczeń przed sądem przysługuje:
 - 1) prawo skorzystania z pomocy odpowiednich, wyznaczonych do spraw ochrony konsumentów organów, w tym między innymi do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Praw Konsumentów lub Inspekcji Handlowej zobowiązanych do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy w zakresie przewidzianym przepisami prawa; w celu uzyskania odpowiedniej pomocy należy zgłosić się do organu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta;
 - 2) prawo skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich; w tym celu Konsument powinien złożyć wniosek do właściwego dla Wydawcy podmiotu uprawnionego (rejestr podmiotów znajduje się pod adresem: www.uokik.gov.pl);
 - 3) prawo dochodzenia swoich roszczeń przed właściwym stałym sądem polubownym tworzonym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej

składając w tym celu do sądu wnioski o rozpatrzenie sporu między konsumentem a przedsiębiorcą.

7. W przypadku nieuwzględnienia przez Wydawcę roszczeń Wydawca informuje Klienta o podmiocie uprawnionym właściwym do rozwiązania sporu pomiędzy Konsumentem a Wydawcą oraz o tym, czy zamierza wziąć udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, czy też odmawia takiego udziału.

V. Postanowienia końcowe

1. Wydawca porozumiewa się z Klientem za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonicznie i/lub osobiście w recepcji Oddziału ENEL-MED. Klient ma możliwość porozumiewania się z Wydawcą za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonicznie i/lub osobiście w recepcji Oddziału ENEL-MED.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy zapisami części szczegółowej Regulaminu dotyczącej konkretnego Pakietu a zapisami warunków ogólnych pierwszeństwo mają zapisy części szczegółowej.
3. Regulamin dostępny jest w Oddziałach ENEL-MED oraz na stronie internetowej: <https://enel.pl>.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
5. Regulamin obowiązuje od 06 listopada 2025r.

Załącznik nr 1**Warunki szczegółowe dotyczące pakietu – Pakiet****I. Zakres pakietu:**

Pakiet obejmuje:

.....

II. Okres ważności:**III. Miejsce realizacji Usług**

Usługa może być zrealizowana w:

.....

IV. Ograniczenia wiekowe

Z Usług może skorzystać osoba odroku życia

V. Przeciwwskazania do wykonania Usługi oraz szczególne zalecenia przed zrealizowaniem Usługi:

Przeciwwskazaniami do wykonania Usług są:

.....

Zalecenia przed zrealizowaniem Usługi:

.....

VI. Postanowienia dodatkowe:

Załącznik nr 2 – Formularz zamówienia

Imię

Nazwisko

☐ **Ja jestem Beneficjentem**☐ **Kupuję na prezent**Dodatkowe dane¹:

PESEL

Data urodzenia

Numer kontaktowy

☐ Oświadczam, że przed wypełnieniem formularza zamówienia miałam/em możliwość zapoznania się z Regulaminem Pakietów dostępnym w recepcji oddziału ENEL-MED. Wnoszę o doręczenie mi Regulaminu w formie papierowej/elektronicznej na adres e-mail:²

.....

Data i czytelny podpis Klienta

¹ Do wypełnienia tylko jeśli Beneficjentem jest Klient² Niepotrzebne skreślić