

REGULAMIN SYSTEMU ENEL – MED

SPIS TREŚCI:

DEFINICJE

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z SYSTEMU

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH, W TYM DANYCH WRAŻLIWYCH

WYMAGANIA TECHNICZNE

REKLAMACJE

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin zawiera zasady korzystania z Systemu ENEL-MED

§ 1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Usługodawca** lub **Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.** – Centrum Medyczne ENEL-MED S.A., ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa, NIP 5242593360, REGON 140802685, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000275255, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 28.280.279 zł, podmiot leczniczy wpisany do Rejestru podmiotów prowadzących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem księgi rejestrowej 000000008610, adres elektroniczny enel@enel.pl.
2. **System/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.
3. **System online** – System ENEL-MED dostępny pod adresem <https://online.enel.pl> oraz umożliwiający korzystanie z Systemu zgodnie z jego funkcjonalnościami.

4. **Aplikacja mobilna** – aplikacja udostępniana Pacjentowi przez Usługodawcę, przeznaczona do instalacji na Urządzeniu mobilnym oraz umożliwiająca korzystanie z Systemu zgodnie z jej funkcjonalnościami.
5. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie telekomunikacyjne pozwalające przetwarzać, odbierać oraz wysyłać dane bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z siecią (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet itp.).
6. **Infolinia** – Infolinia Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. dostępna pod numerem 22 2307007 lub 660 307 007.
7. **Konto** – konto w Systemie indywidualnie przypisane do Pacjenta.
8. **Konto Pacjenta małoletniego** – konto w Systemie zakładane przez przedstawiciela ustawowego dla osoby, która nie ukończyła 18 roku życia i zarządzane przez przedstawiciela ustawowego.
9. **Umowa prowadzenia Konta** – umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem, na mocy której Usługodawca świadczy Pacjentowi nieodpłatną usługę prowadzenia Konta lub Konta Pacjenta małoletniego.
10. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
11. **Regulamin Wizyt** – regulamin określający zasady umawiania Wizyt w oddziałach oraz zasady korzystania z usługi E-wizyty.
12. **Pacjent** – osoba pełnoletnia, która ma możliwość korzystania z Systemu. Użyte w Regulaminie pojęcie Pacjent ma odpowiednie zastosowanie do przedstawiciela ustawowego Pacjenta małoletniego zakładającego i zarządzającego Kontem Pacjenta małoletniego.
13. **Pacjent małoletni** – osoba, która nie ukończyła 18 roku życia, dla której może być założone i prowadzone w Systemie Konto Pacjenta małoletniego.
14. **Wizyta** – wizyta lub badanie, w tym Badanie laboratoryjne w oddziale oraz E-wizyta.
15. **E-wizyta** – usługa medyczna świadczona przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta drogą elektroniczną, w tym w formie czatu tekstowego, rozmowy telefonicznej, wideo rozmowy, której zasady i zakres świadczenia określa Regulamin wizyt.
16. **Wizyta w oddziale** – usługa medyczna lub kosmetyczna świadczona w jednym z oddziałów Usługodawcy, której zasady i zakres świadczenia określa Regulamin wizyt.
17. **Badanie laboratoryjne** – usługa medyczna polegająca na badaniu materiału pobranego od Pacjenta.
18. **Rezerwacja w punkcie pobrań** - wybór terminu Badania laboratoryjnego oraz miejsca jego wykonania bez wyboru konkretnego rodzaju Badania laboratoryjnego wymagająca akceptacji Regulaminu Wizyt.
19. **Pakiet badań i konsultacji/Pakiet** – pakiet badań lub konsultacji niewchodzący w zakres posiadanego przez Pacjenta abonamentu/pakietu medycznego/ubezpieczenia umożliwiający skorzystanie z usług medycznych objętych Pakietem w ilościach określonych w zakresie Pakietu.

20. **Karta podarunkowa** - kupon na okaziciela o określonej wartości uprawniający jego posiadacza do wymiany na usługi medyczne o takiej samej wartości przypisane do karty w oddziałach Centrum Medycznego ENEL-MED lub Systemie ENEL-MED.
21. **Kod** - unikalny ciąg znaków alfanumerycznych przypisany do zakupionego Pakietu badań i konsultacji lub Karty podarunkowej umożliwiający realizację pakietu lub karty w okresie jego ważności.
22. **Sklep internetowy** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem <https://sklep.enel.pl>
23. **Regulamin Pakietów badań i konsultacji** – regulamin określający zasady nabywania Pakietów badań i konsultacji w Sklepie internetowym oraz zasady ich wykorzystywania.
24. **Regulamin kart podarunkowych** – regulamin określający zasady nabywania Kart podarunkowych w Sklepie internetowym oraz zasady ich wykorzystywania.
25. **Lista rezerwowa** – funkcjonalność Systemu dostępna w Aplikacji mobilnej pozwalająca na otrzymywanie powiadomień push w przypadku zwolnienia się terminu na Wizytę w oddziałach Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.
26. **Wolny termin** – termin na Wizytę spełniający kryteria zdefiniowane w ramach Listy rezerwowej.
27. **E-recepta** – elektroniczny dokument zastępujący tradycyjny papierowy druk recepty możliwy do zrealizowania na podstawie wygenerowanego czterocyfrowego kodu.
28. **Usługa E-recepty** – świadczona przez Usługodawcę na zasadach określonych w Regulaminie usługa wystawienia E-recepty oraz usługa wyszukania punktu, w którym E-recepta może być zrealizowana.
29. **Regulamin ankiet** – regulamin dotyczący badania satysfakcji Pacjenta w Centrum Medycznym ENEL-MED S.A.

§ 2. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z SYSTEMU

I. Zawarcie Umowy prowadzenia Konta

1. Zawarcie Umowy prowadzenia Konta z dostępem pełnym wymaga łącznie:
 - 1) wypełnienia przez Pacjenta formularza rejestracyjnego:
 - a) w formie papierowej lub
 - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem strony <https://online.enel.pl> lub Aplikacji mobilnej (formularz elektroniczny).
 - 2) potwierdzenia tożsamości Pacjenta poprzez:
 - a) weryfikację na podstawie dokumentu tożsamości dokonaną w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. albo w trybie wynikającym z odrębnych umów, w których uregulowana jest kwestia składania przez Pacjenta wniosku rejestracyjnego i jego weryfikacji poza oddziałem Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. lub

- b) weryfikację za pośrednictwem usługi Moje ID (dotyczy tylko formularza elektronicznego).
 - 3) akceptacji Regulaminu,
 - 4) potwierdzenia adresu e-mail oraz numeru telefonu.
2. Zawarcie Umowy prowadzenia Konta z dostępem prostym wymaga:
 - 1) wypełnienia formularza rejestracyjnego w formie elektronicznej za pośrednictwem strony internetowej <https://online.enel.pl> lub w Aplikacji mobilnej,
 - 2) akceptacji Regulaminu,
 - 3) potwierdzenia adresu e-mail oraz numeru telefonu.
3. W ramach procesu rejestracji dokonywana jest identyfikacja Pacjenta poprzez podanie określonych danych.
4. Niezależnie od rodzaju dostępu, każdy Pacjent w celu aktywacji konta otrzyma link aktywacyjny. Link aktywacyjny zostanie przekazany Pacjentowi w formie elektronicznej za pośrednictwem e-mail.
5. Link aktywacyjny jest ważny przez 24 godziny od momentu jego przekazania Pacjentowi .
6. Na dwie godziny przed upływem ważności linku, Pacjent otrzyma wiadomość SMS z przypomnieniem o możliwości aktywowania konta.
7. W przypadku nieprzeprowadzenia aktywacji konta w wyznaczonym terminie, link aktywacyjny traci ważność, a procedura rejestracyjna musi zostać przeprowadzona od początku.
8. Prowadzenie Konta jest bezpłatne.
9. Niezależnie od uprawnień przysługujących stronom Umowy prowadzenia konta na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Pacjent ma prawo do rozwiązania Umowy prowadzenia Konta w każdym czasie. W celu rozwiązania Umowy prowadzenia Konta Pacjent może:
 - 1) usunąć Konto samodzielnie korzystając z funkcji „Usuń konto” w zakładce „Mój profil”;
 - 2) zgłosić takie żądanie do Usługodawcy:
 - a) osobiście w recepcji oddziału Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.,
 - b) pisemnie na adres: ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa lub
 - c) mailowo na adres: online@enel.pl.

Po otrzymaniu żądania Pacjenta Usługodawca usuwa Konto niezwłocznie, nie później niż 3 dni robocze od dnia otrzymania żądania.
6. Z chwilą usunięcia Konta dochodzi do rozwiązania Umowy prowadzenia Konta.

II. Logowanie do systemu

1. Pacjent ma możliwość zalogowania się do Systemu:
 - 1) Za pośrednictwem strony internetowej <https://online.enel.pl>:
 - a) w przypadku pierwszego logowania poprzez podanie loginu i hasła oraz:
 - numeru PESEL - w przypadku podania w formularzu rejestracyjnym numeru PESEL
 - daty urodzenia - w przypadku rejestracji bez podania numeru PESEL
 - b) w przypadku drugiego i kolejnych logowań poprzez podanie loginu i hasła
 - 2) Za pośrednictwem Aplikacji mobilnej:
 - a) w przypadku pierwszego logowania poprzez podanie loginu i hasła oraz:
 - numeru PESEL - w przypadku podania w formularzu rejestracyjnym numeru PESEL
 - daty urodzenia - w przypadku rejestracji bez podania numeru PESEL
 - b) w przypadku drugiego i kolejnych logowań poprzez:
 - podanie wygenerowanego przez Pacjenta kodu PIN lub wykorzystanie danych biometrycznych (odcisku palca lub identyfikatora twarzy) albo
 - podanie loginu i hasła w przypadku uprzedniego odłączenia konta od Urządzenia mobilnego,

z zastrzeżeniem, że logowanie poprzez wykorzystanie danych biometrycznych uzależnione jest od funkcjonalności wykorzystywanego przez Pacjenta Urządzenia mobilnego i ma charakter całkowicie dobrowolny. Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. nie przetwarza w żadnym zakresie wykorzystywanych kodów PIN oraz danych biometrycznych, którymi Pacjent posługuje się w celu zalogowania do Aplikacji mobilnej. Pacjent ma możliwość wyłączenia w każdym czasie opcji korzystania z danych biometrycznych w celu zalogowania do Aplikacji mobilnej. Wyłączenie opcji korzystania z danych biometrycznych może nastąpić z poziomu Aplikacji mobilnej lub Urządzenia mobilnego.

2. Przy pierwszym logowaniu Pacjent zobowiązany jest do zmiany wygenerowanego automatycznie loginu do Systemu.
3. Pacjent tworzy login za pomocą liter, cyfr i wybranych znaków specjalnych. Login powinien składać się minimalnie z 6 znaków i maksymalnie z 30 znaków. Pacjent nie ma możliwości zmiany ustawionego indywidualnie loginu.
4. Pacjent posiadający login wygenerowany automatycznie w procesie rejestracji (login numeryczny) i logujący się nim do Konta ma prawo do jednorazowej zmiany tego loginu. Nowy login podlega wymaganiom określonym w ust. 3 powyżej.
5. Hasło dostępu ustawiane jest przez Pacjenta samodzielnie i znane jest tylko jemu.
6. Hasło jest alfanumeryczne, musi składać się z co najmniej 8 znaków i zawierać minimum 1 wielką literę, 1 małą literę i 1 cyfrę. Hasło dostępu jest ustawiane przez Pacjenta.
7. Pacjent zobowiązany jest zachować login i hasło do konta w poufności i nie udostępniać ich osobom trzecim.

8. Kod PIN składa się z 4 cyfr. Kod PIN ustawiany jest przez Pacjenta samodzielnie i znany jest tylko jemu. Pacjent zobowiązany jest zachować kod PIN w poufności i nie udostępniać go osobom trzecim.
9. Zmiana kodu PIN może nastąpić poprzez:
 - 1) skorzystanie z funkcji zmiany kodu PIN po zalogowaniu się w Systemie,
 - 2) skorzystanie z opcji *Nie pamiętam PIN-U* przed zalogowaniem do Systemu.
10. Pięciokrotne, błędne posłużenie się danymi dostępowymi w postaci loginu i hasła powoduje czasowe zablokowanie dostępu do Systemu. Pacjent otrzymuje powiadomienie na adres e-mailowy z informacją o zablokowaniu jego Konta w Systemie. Automatyczne odblokowanie Konta następuje po upływie 10 minut. W przypadku pięciokrotnego błędnego wpisania kodu PIN w Aplikacji mobilnej Pacjent przekierowywany jest do okna logowania za pośrednictwem loginu i hasła oraz okna umożliwiającego wygenerowanie nowego kodu PIN.
11. Pacjent w każdej chwili może wylogować się z Systemu.

III. Dostęp do Systemu

1. Istnieją 2 poziomy dostępu do Systemu:
 - 1) Dostęp Pełny,
 - 2) Dostęp Prosty.
2. *Dostęp Pełny* przysługuje osobom, które:
 - 1) wyraziły zgodę na uzyskanie dostępu do Systemu,
 - 2) zostały zweryfikowane:
 - a) na podstawie dokumentu tożsamości przez pracownika Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. lub w innym trybie na podstawie odrębnych umów, w których uregulowana jest kwestia składania przez Pacjenta wniosku rejestracyjnego i jego weryfikacji poza oddziałem Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. lub
 - b) za pośrednictwem zintegrowanej z Systemem usługi Moje ID (w przypadku wypełnienia formularza elektronicznego);
 - 3) mają wygenerowany login do Systemu oraz hasło, a w przypadku korzystania z Systemu poprzez Aplikację mobilną dodatkowo wygenerowany kod PIN.
3. *Dostęp Prosty* przysługuje osobom, które:
 - 1) wyraziły zgodę na uzyskanie dostępu do Systemu,
 - 2) mają wygenerowany login do Systemu oraz hasło, a w przypadku korzystania z Systemu poprzez Aplikację mobilną dodatkowo wygenerowany kod PIN.
4. Po uzyskaniu *Dostępu Pełnego* do Systemu *Dostęp Prosty* zostaje automatycznie zablokowany, bez możliwości przywrócenia go.

IV. Konto Pacjenta małoletniego

1. Konto Pacjenta małoletniego może funkcjonować jako:
 - 1) konto podpięte do kont przedstawicieli ustawowych będących Pacjentami z dostępem do wersji pełnej Systemu lub
 - 2) konto samodzielne.
2. Konto dla Pacjenta małoletniego zakłada jego przedstawiciel ustawowy, który po utworzeniu konta zarządza nim.
3. Założenie Konta Pacjenta małoletniego wymaga:
 - 1) wypełnienia przez przedstawiciela ustawowego Pacjenta małoletniego formularza rejestracyjnego w formie papierowej,
 - 2) potwierdzenia tożsamości przedstawiciela ustawowego i Pacjenta małoletniego poprzez weryfikację na podstawie dokumentu tożsamości w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. albo w trybie wynikającym z odrębnych umów, w których uregulowana jest kwestia składania wniosku rejestracyjnego i jego weryfikacji poza oddziałem Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.
 - 3) potwierdzenia statusu przedstawiciela ustawowego Pacjenta małoletniego,
 - 4) akceptacji Regulaminu,
 - 5) potwierdzenia adresu e-mail oraz numeru telefonu.
4. Z chwilą ukończenia przez Pacjenta małoletniego 18 roku życia Konto Pacjenta małoletniego zostaje zablokowane automatycznie. Przedstawiciel ustawowy otrzymuje komunikat o blokadzie Konta Pacjenta małoletniego z powodu ukończenia 18 roku życia i konieczności osobistej weryfikacji tożsamości w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.

V. Ogólne zasady korzystania z Systemu

1. Logowanie do Systemu wymaga wprowadzenia danych uwierzytelniających zgodnie z procedurą opisaną w § 2 pkt II Regulaminu.
2. Pacjent powinien zmieniać hasło co 30 dni.
3. Obowiązek zabezpieczenia Urządzenia mobilnego służącego Pacjentowi do korzystania z Systemu przed ingerencją i ryzykiem przejścia dostępu do Konta przez niepowołane osoby leży po stronie Pacjenta.
4. W przypadku pojawienia się ryzyka uzyskania dostępu do hasła przez osobę trzecią (np. na skutek utraty hasła), należy bezzwłocznie zmienić hasło do Systemu, skontaktować się z Infolinią w celu zablokowania dostępu do Systemu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres online@enel.pl
5. Zmiana hasła może nastąpić:
 - 1) Przed zalogowaniem poprzez:
 - a) skorzystanie z funkcji „Przypomnienie hasła”
 - b) kontakt z infolinią

- c) w recepcji Oddziału Centrum Medycznego ENEL-MED
- d) drogą elektroniczną pod adresem online@enel.pl

przy czym korzystając z opcji, o których mowa w pkt b) – d) Pacjent zgłasza chęć zmiany hasła, a Pracownik Centrum Medycznego ENEL-MED wysyła Pacjentowi hasło tymczasowe, którego ważność wynosi 24 h.

- 2) po zalogowaniu do Systemu – poprzez skorzystanie z funkcji „Zmiana hasła”
6. W przypadku pojawienia się ryzyka uzyskania dostępu do kodu PIN przez osobę trzecią należy bezzwłocznie zmienić PIN w ustawieniach Aplikacji mobilnej, odłączyć konto od urządzenia na którym aplikacja jest zainstalowana lub całkowicie odinstalować aplikację.
 7. Przypomnienie loginu może nastąpić poprzez: skorzystanie z opcji *Przypomnienie loginu* dostępnej na stronie internetowej www.online.enel.pl oraz w Aplikacji mobilnej, poprzez kontakt z Infolinią, osobiście w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem online@enel.pl. Login zostanie wysłany SMS-em na numer telefonu komórkowego podany przez Pacjenta w Systemie.
 8. Po skorzystaniu z opcji przypomnienia hasła lub loginu osobiście w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A Pacjent przy pierwszym logowaniu po dokonanych zmianach zobowiązany będzie do podania::
 - 9. numeru PESEL - w przypadku podania w formularzu rejestracyjnym numeru PESEL;
 - a) daty urodzenia - w przypadku rejestracji bez podania numeru PESEL.
 10. W przypadku utraty lub zmiany numeru telefonu komórkowego lub zmiany adresu e-mail należy bezzwłocznie zaktualizować dane w Systemie lub osobiście w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. W przypadku utraty Urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja mobilna należy usunąć Konto oraz dokonać jego ponownej rejestracji. Usunąć Konto można poprzez skorzystanie z funkcji „Usuń konto” dostępnej w Systemie online w zakładce „Mój profil” lub poprzez wysłanie zgłoszenia usunięcia Konta na adres online@enel.pl.
 11. Pacjent posiadający konto w Systemie nie ma możliwości aktualizacji numeru telefonu ani adresu e-mail poprzez Infolinię.
 12. Pacjent na wskazany w Systemie adres e-mail otrzymuje powiadomienia o:
 - 1) dokonanej aktualizacji danych w Systemie,
 - 2) zmianie hasła,
 - 3) zablokowaniu dostępu do Systemu na skutek pięciu nieudanych prób logowania.Powiadomienia zawierają datę, godzinę, a w przypadku powiadomienia dotyczącego zmian danych, również zakres dokonanych zmian.
 13. Jeśli po zalogowaniu do Systemu przez 10 minut nie zostanie podjęte żadne działanie, ze względów bezpieczeństwa nastąpi automatyczne wylogowanie z Systemu.
 14. Pacjent zobowiązany jest do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą.

VI. Korzystanie z Konta za pomocą Aplikacji mobilnej

1. W celu korzystania z Konta za pomocą Aplikacji mobilnej Pacjent powinien:
 - 1) pobrać Aplikację mobilną ze Sklepu Google Play, AppStore lub Huawei AppGallery,
 - 2) zainstalować Aplikację Mobilną na Urządzeniu mobilnym,
 - 3) jeśli Pacjent posiada Konto – wprowadzić dane uwierzytelniające zgodnie z procedurą opisaną w § 2 pkt II Regulaminu,
 - 4) jeśli Pacjent nie posiada Konta – przejść proces rejestracyjny zgodnie z zasadami opisanymi w § 2 pkt I Regulaminu.
2. Do korzystania z Konta za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej konieczne jest spełnienie wymagań technicznych opisanych w § 4 Regulaminu.
3. Aplikacja Mobilna umożliwia korzystanie z Systemu, przy czym funkcje Systemu dostępne w Aplikacji mobilnej różnią się od funkcji dostępnych w Systemie online i zostały określone w zapisach Regulaminu dotyczących funkcjonalności Systemu oraz w osobnych regulaminach.
4. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest bezpłatne, za wyjątkiem kosztów transmisji danych potrzebnych do pobrania oraz korzystania z Aplikacji Mobilnej, które to koszty Pacjent pokrywa we własnym zakresie na podstawie umów wiążących Pacjenta z podmiotami świadczącymi w/w usługi.
5. Pacjent może zrezygnować z korzystania z Konta za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej poprzez usunięcie Aplikacji Mobilnej z Urządzenia mobilnego.

VII. Funkcjonalność Systemu:

1. **Dostęp Prosty** daje możliwość:
 - 1) w trakcie jednej trwającej sesji dokonanie Rezerwacji w punkcie pobrań, umówienia Wizyty w oddziale, dokonania płatności za umówioną Wizytę w oddziale, w tym z wykorzystaniem Karty podarunkowej, sprawdzenia dokonanej Rezerwacji w punkcie pobrań lub umówionej Wizyty w oddziale lub odwołania jej;
 - 2) w trakcie jednej trwającej sesji umówienia E-wizyty, dokonania płatności za umówioną E-wizytę, w tym z wykorzystaniem Karty podarunkowej, sprawdzenia umówionej E-wizyty, realizacji E-wizyty lub odwołania jej;
 - 3) utworzenia w Aplikacji mobilnej Listy rezerwowej w celu otrzymywania powiadomień push o wolnych terminach Wizyt, których kryteria zostały określone podczas tworzenia Listy rezerwowej;
 - 4) zapoznania się w Aplikacji mobilnej z cennikiem usług dostępnych w Centrum Medycznym ENEL-MED S.A.,
 - 5) dodawania załączników do E-wizyty,

- 6) aktywowania Pakietów badań i konsultacji nabytych od 28.05.2024 r. oraz weryfikacji ilości Wizyt posiadanych w ramach Pakietu badań i konsultacji na zasadach określonych w § 2 pkt VIII,
 - 7) realizacji Kart podarunkowych oraz weryfikacji wysokości środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie podarunkowej
 - 8) zapoznania się z aktualnymi promocjami w sekcji Oferta dla Ciebie,
- z zastrzeżeniem, że funkcje określone w pkt 1) i 2) wymagają akceptacji dodatkowych regulaminów usług.

2. **Dostęp Pełny** daje możliwość:

- 1) dokonania Rezerwacji w punkcie pobrań lub umówienia Wizyty, odbycia E-wizyty poprzez czat tekstowy, rozmowę telefoniczną, wideo rozmowę, z zastrzeżeniem, że funkcjonalność E-wizyt nie jest dostępna dla Pacjentów Centrum Ortopedii i Rehabilitacji enel-sport oraz Kliniki Medycyny Estetycznej ESTELL,
- 2) weryfikacji dokonanych Rezerwacji w punkcie pobrań lub umówionych Wizyt,
- 3) odwoływania lub zmiany terminu Rezerwacji w punkcie pobrań lub Wizyt,
- 4) aktywowania Pakietów badań i konsultacji nabytych od 28.05.2024 r. oraz weryfikacji ilości Wizyt posiadanych w ramach Pakietu badań i konsultacji na zasadach określonych w § 2 pkt VIII,
- 5) realizacji Kart podarunkowych oraz weryfikacji wysokości środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie podarunkowej,
- 6) uzyskania informacji o koniecznym przygotowaniu do badania i konsultacji,
- 7) dostępu do wyników badań laboratoryjnych i diagnostycznych realizowanych od dnia 01.03.2017 r., które nie wymagają odbioru osobistego w oddziale Usługodawcy, z wyłączeniem badań, których wyniki nie są dostępne w formacie PDF (np. badanie EKG, Audiogram),
- 8) dokonania zamówienia E-recepty i uzyskania informacji o statusie zamówienia,
- 9) podglądu dostępnych terminów Wizyt u lekarzy realizujących usługi w Centrum Medycznym ENEL-MED S.A., w tym w Centrum Ortopedii i Rehabilitacji enel-sport oraz Klinice Medycyny Estetycznej ESTELL,
- 10) dostępu do skierowań elektronicznych,
- 11) dokonania zmiany danych: numeru telefonu, adresu e-mail (w Systemie online oraz w Aplikacji mobilnej), adresu zamieszkania (w Systemie online),
- 12) korzystania z konta Pacjenta małoletniego,

- 13) utworzenia w Aplikacji mobilnej Listy rezerwowej w celu otrzymywania powiadomień push o wolnych terminach Wizyt w oddziale, których kryteria zostały określone podczas tworzenia Listy rezerwowej,
 - 14) dostępu do archiwalnych Wizyt (odbytych po 01.03.2017 r.), w tym informacji o terminach odbytych Wizyt oraz zaleceniach lekarza wprowadzonych do Systemu od 1.03.2017 r.,
 - 15) zamówienia dokumentacji medycznej i uzyskania informacji o statusie zamówienia (funkcja dostępna tylko w Systemie online),
 - 16) zarządzania zgodami marketingowymi,
 - 17) potwierdzenia w Aplikacji mobilnej obecności na wizycie w oddziale,
 - 18) sprawdzania w Aplikacji mobilnej oceny lekarzy,
 - 19) dokonania oceny Wizyty (funkcja dostępna tylko w Systemie online),
 - 20) dodawania załączników do E-wizyty,
 - 21) otrzymywania w Aplikacji mobilnej powiadomień dotyczących m.in. statusów zamówień, np. E-recepty,
 - 22) zapoznania się w Aplikacji mobilnej z cennikiem usług dostępnych w Centrum Medycznym ENEL-MED w tym Centrum Ortopedii i Rehabilitacji enel-sport oraz Klinice Medycyny Estetycznej ESTELL,
 - 23) zapoznania się z aktualnymi promocjami w sekcji Oferta dla Ciebie,
- z zastrzeżeniem, że korzystanie z części wymienionych wyżej funkcji wymaga akceptacji dodatkowych regulaminów usług.
3. Konto z dostępem pełnym służyć Pacjentowi do jego identyfikacji i uwierzytelnienia wykorzystywanych w zamkniętych systemach Usługodawcy na potrzeby korzystania z innych usług Usługodawcy lub składania określonych oświadczeń, o ile taka forma identyfikacji i uwierzytelnienia zostanie przewidziana w zasadach świadczenia tych usług/składania oświadczeń.
W procesie identyfikacji i uwierzytelnienia mogą być wykorzystywane dane Pacjenta zapisane w Systemie takie jak: imię, nazwisko, PESEL (w przypadku podania numeru PESEL podczas rejestracji), data urodzenia, numer telefonu, adres e-mail.
 4. Korzystając z funkcji identyfikacji i uwierzytelnienia Pacjent potwierdza dane identyfikacyjne oraz wyraża zgodę na wykorzystanie ich w celu identyfikacji i uwierzytelnienia na potrzeby korzystania z innych usług Usługodawcy lub składania określonych oświadczeń.
 5. Z zastrzeżeniem § 2 pkt VII ust. 8 poniżej Pacjent:

- 1) przy *Dostępie Prostym* do Systemu może mieć jedną Rezerwację w punkcie pobrań albo umówioną jedną Wizytę w oddziale albo E-wizytę,
 - 2) przy *Dostępie Pełnym* do Systemu może mieć łącznie pięć (w różnej konfiguracji) Rezerwacji w punkcie pobrań lub umówionych Wizyt w ramach różnych specjalizacji.
6. W przypadku usług limitowanych w ramach posiadanego pakietu, uprawnienia do usługi weryfikowane są w dniu Wizyty w oddziale Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.
 7. Pacjent jest informowany o limicie możliwych Rezerwacji w punkcie pobrań oraz możliwych do umówienia Wizyt przy próbie ich dokonania ponad limit. Limit jest uzupełniany z chwilą realizacji Wizyty lub odwołania Rezerwacji w punkcie pobrań lub umówionej Wizyty.
 8. System prezentuje terminy Wizyt na 90 dni od daty wyszukiwania.

VIII. Funkcja aktywacji i weryfikacji Pakietów badań i konsultacji

1. Funkcjonalność Systemu umożliwiającą aktywowanie Pakietu badań i konsultacji nabytych od 28.05.2024 r. oraz weryfikację czy Pacjent ma aktywny Pakiet badań i konsultacji, jaki jest jego zakres, jaka jest data ważności oraz jaka ilość Wizyt pozostała do wykorzystania w ramach Pakietu.
2. System umożliwia aktywację i weryfikację Pakietów badań i konsultacji zakupionych w Sklepie internetowym oraz Pakietów badań i konsultacji otrzymanych w ramach akcji promocyjnych.
3. Aktywacja Pakietu badań i konsultacji w Systemie może nastąpić:
 - 1) z poziomu Call Center – w przypadku umawiania przez Pacjenta Wizyty za pośrednictwem Call Center oraz podania przez Pacjenta Kodu;
 - 2) z poziomu recepcji w Oddziale – w przypadku umawiania przez Pacjenta Wizyty w recepcji Oddziału oraz podania przez Pacjenta Kodu;
 - 3) z poziomu Sklepu internetowego – w przypadku zakupu Wizyty za pośrednictwem Sklepu internetowego i aktywowania podczas zakupu Kodu
 - 4) przez Pacjenta poprzez aktywowanie w Systemie Kodu:
 - 1) z poziomu zakładki „Pakiety badań i konsultacji”
 - 2) z poziomu umawiania Wizyty
4. Po podaniu przez Pacjenta prawidłowego Kodu w Systemie Pakiet badań i konsultacji przypisywany jest do teczki Pacjenta, a Pacjent otrzymuje komunikat o pomyślnej aktywacji Pakietu badań i konsultacji.
5. W przypadku podania przez Pacjenta błędnego Kodu Pacjent otrzymuje komunikat o błędnym Kodzie wraz z prośbą o ponowne podanie Kodu.
6. Na Koncie - w zakładce „Pakiety badań i konsultacji” - Pacjent ma możliwość zweryfikowania czy ma aktywny Pakiet badań i konsultacji, jaki jest jego zakres oraz jaka ilość Wizyt pozostała do wykorzystania w ramach Pakietu z zastrzeżeniem, że aktualizacja ilości Wizyt nie obejmuje Wizyt umówionych i jeszcze niezrealizowanych – Wizyta jest zdejmovana z Pakietu dopiero po jej zrealizowaniu.

7. Zasady nabywania Pakietów badań i konsultacji w Sklepie internetowym oraz zasady ich wykorzystywania opisane są w akceptowanym podczas zakupu przez Pacjenta Regulaminie Pakietów badań i konsultacji.
8. Zasady umawiania i korzystania z Wizyt umówionych w Systemie w ramach posiadanego i aktywowanego Pakietu badań i konsultacji opisane są w Regulaminie Wizyt.

IX. Funkcja realizacji i weryfikacji Kart podarunkowych

1. Funkcjonalność Systemu umożliwiającą realizację posiadanej Karty podarunkowej oraz weryfikację ilości środków pieniężnych posiadanych na Karcie podarunkowej.
2. System umożliwia realizację i weryfikację Kart podarunkowych zakupionych w Sklepie internetowym oraz oddziałach Centrum Medycznego ENEL-MED.
3. Realizacja Karty podarunkowej w Systemie odbywa się na etapie dokonywania płatności za Wizytę – Pacjent podejmuje decyzję, czy chce dokonać płatności za Wizytę posiadaną Kartą podarunkową, czy innymi przewidzianymi w Systemie metodami płatności.
4. W celu dokonania płatności za Wizytę za pośrednictwem Karty podarunkowej Pacjent zobowiązany jest do podania Kodu.
5. Po podaniu przez Pacjenta Kodu dokonywana jest weryfikacja:
 - 1) poprawności wprowadzonego Kodu
 - 2) ważności Karty podarunkowej
 - 3) zakresu usług przypisanych do Karty podarunkowej (zakresu usług możliwych do opłacenia za pośrednictwem Karty podarunkowej)
 - 4) dostępnych na Karcie podarunkowej środków
6. W przypadku gdy:
 - 1) został podany poprawny Kod
 - 2) Karta podarunkowa jest ważna
 - 3) Wizyta może być opłacona za pośrednictwem Karty podarunkowej
 - 4) środki dostępne na Karcie podarunkowej w całości pokrywają cenę Wizyty,Wizyta uznawana jest za opłaconą, a środki zgromadzone na Karcie podarunkowej pomniejszane są o cenę Wizyty.
7. W przypadku gdy:
 - 1) został podany poprawny Kod
 - 2) Karta podarunkowa jest ważna
 - 3) Wizyta może być opłacona za pośrednictwem Karty podarunkowej
 - 4) środki dostępne na Karcie podarunkowej nie pokrywają w całości ceny WizytyWizyta uznawana jest za opłaconą w części, a Pacjent proszony jest o dokonanie płatności pozostałej części ceny Wizyty dostępnymi w Systemie metodami płatności.
8. W przypadku braku możliwości zrealizowania Karty podarunkowej z uwagi na podanie błędnego Kodu, brak ważności Karty podarunkowej lub brak możliwości opłacenia Wizyty za pośrednictwem Karty podarunkowej Pacjent otrzymuje odpowiedni komunikat.

9. Pacjent ma prawo w każdym czasie dokonać sprawdzenia aktualnej wartości Karty podarunkowej. Sprawdzenie wartości może być dokonane za pośrednictwem Call Center lub w oddziałach Centrum Medycznego ENEL-MED

X. Funkcja dodawanie załączników

1. Funkcjonalność Systemu umożliwiającą dodawanie załączników do zarezerwowanych E-wizyt.
2. System umożliwia dodawanie załączników do każdej E-wizyty bez względu na kanał jej umówienia.
3. Pacjent ma możliwość:
 - 1) dodania załącznika przed terminem zaplanowanej E-wizyty korzystając z zakładki dotyczących wizyt zaplanowanych, wizyt najbliższych oraz szczegółów wizyt;
 - 2) podczas E-Wizyty odbywającej się w formie chatu lub rozmowy wideo

z zastrzeżeniem, że dodanie załączników w Systemie online jest możliwe jedynie z poziomu zakładki *Zaplanowane wizyty i badania*. Dodanie załączników z poziomu zakładki *Szczegóły wizyty* oraz *Najbliższe wizyty* jest możliwe wyłącznie w Aplikacji mobilnej.

4. Załączniki dodane przez Pacjenta przypisywane są do konkretnej E-wizyty, do której zostały dodane.
5. Po dołączeniu załączników Pacjent ma możliwość podglądu załączników, dodania nowych załączników oraz usunięcia załączników na zasadach opisanych w ust. 6 poniżej.
6. Usunięcie załącznika przez Pacjenta w Systemie jest możliwe do momentu rozpoczęcia E-wizyty. Załącznik usunięty przez Pacjenta przestaje być przypisany do E-wizyty, do której był dołączony. Pacjent nie ma możliwości usunięcia załącznika po zrealizowaniu E-Wizyty.
7. W przypadku E-wizyty, która się nie odbyła dodane przez Pacjenta do tej E-wizyty załączniki zostają usunięte.
8. W przypadku zmiany przez Pacjenta terminu E-wizyty dodane przez Pacjenta załączniki automatycznie podpinają się pod nową E-wizytę. E-wizyta, której termin został zmieniony jest usuwana wraz z dodanymi do niej załącznikami.
9. W przypadku zmiany przez Pacjenta umówionej E-wizyty na Wizytę w Oddziale załączniki dodane do E-wizyty nie podpinają się pod umówioną Wizytę w Oddziale i są usuwane wraz z umówieniem Wizyty w Oddziale.
10. Przy dołączaniu załączników obowiązują następujące warunki techniczne:
 - maksymalny rozmiar jednego pliku to 5MB
 - dozwolone rozszerzenia dołączanych plików to: pdf.,jpg.,jpeg.,png.,bmp.,doc.,docx.
 - maksymalna liczba dołączanych plików to 3

XI. Funkcja Badania

1. Funkcjonalność Systemu umożliwiającą Pacjentowi posiadającemu Konto z *Dostępem Pełnym* podgląd do swoich skierowań elektronicznych wystawionych podczas Wizyt, umówienia badań diagnostycznych lub zabiegów na podstawie skierowania elektronicznego oraz dostęp do wyników zrealizowanych badań.
2. Zakładka „Skierowania” wyświetla listę aktualnych skierowań elektronicznych Pacjenta.
3. Skierowanie jest widoczne na liście do chwili umówienia usługi, która ma zostać zrealizowana na podstawie skierowania, nie dłużej jednak niż przez okres trwania jego ważności. W przypadku gdy nie dojdzie do realizacji usługi, a skierowanie będzie nadal ważne, skierowanie będzie ponownie widoczne na liście skierowań.
4. Widoczne w Systemie skierowanie elektroniczne zawiera następujące informacje:
 - 1) data ważności skierowania,
 - 2) lekarz kierujący,
 - 3) nazwa badania,
 - 4) informacje o ewentualnym przygotowaniu,
 - 5) przycisk „Umów” lub komunikat o sposobie umówienia terminu badania.
5. Przycisk „Umów” umożliwia określenie kryteriów wyszukiwania takich jak: miasto, oddział, lekarz, zakres dat wyszukiwania terminu. Pola Kategoria i Rodzaj badania System uzupełnia automatycznie ze skierowania elektronicznego.
6. Podczas umawiania badania z poziomu zakładki Skierowania System podpowiada datę ważności ze skierowania elektronicznego, ale jednocześnie daje możliwość umówienia usługi w terminie późniejszym niż data ważności. Realizując usługę w ramach obowiązującego abonamentu/ubezpieczenia Pacjent zobowiązany jest do posiadania podczas badania ważnego skierowania.
7. Dodatkowo Pacjent ma możliwość umówienia się na badanie z wykorzystaniem skierowania elektronicznego poprzez funkcję Umów i wybór właściwej kategorii usługi.
8. Zakładka „Wyniki badań” wyświetla wyniki zrealizowanych badań diagnostycznych z wyłączeniem badań, których wyniki nie są dostępne w formacie PDF (np. badanie EKG, Audiogram). Pacjent ma możliwość wyboru danej kategorii badań oraz sortowania według daty ich realizacji. Istnieje możliwość pobrania i zapisu opisu wyników w pamięci urządzenia.

XII. Funkcja Zamówienie dokumentacji medycznej

1. Funkcjonalność Systemu dostępna po zalogowaniu poprzez stronę internetową <https://online.enel.pl> umożliwiającą Pacjentowi posiadającemu Konto z *Dostępem Pełnym* w Systemie zamówienie dokumentacji medycznej ze zrealizowanych usług. Złożenie zamówienia dostępne jest w zakładce *Dokumentacja medyczna*.
2. Pacjent może zamówić:

- 1) pełną dokumentację medyczną,
 - 2) dokumentację z wybranego okresu i specjalizacji lub
 - 3) dokumentację z pojedynczej Wizyty – wizyty zrealizowanej w jednym z oddziałów Usługodawcy lub E-wizyty.
3. Za pośrednictwem Systemu Pacjent ma możliwość zamówienia dokumentacji w wersji papierowej (brak możliwości zamówienia dokumentacji zdjęciowej i cyfrowej).
4. Przed zamówieniem dokumentacji medycznej Pacjent:
- 1) loguje się do Systemu zgodnie z § 2 pkt II,
 - 2) wybiera oddział, w którym chce odebrać dokumentację. Zamówiona dokumentacja medyczna może być odebrana przez Pacjenta osobiście lub przez osobę trzecią upoważnioną przez Pacjenta,
 - 3) potwierdza zapoznanie się z Zasadami zamówienia i wydawania dokumentacji medycznej dostępnymi w zakładce *Dokumentacja medyczna*.
5. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem stosuje się *Zasady zamówienia dokumentacji medycznej* dostępne w zakładce *Dokumentacja medyczna*.

XIII. Funkcja E - recepty

1. Funkcjonalność Systemu umożliwiająca Pacjentowi posiadającemu Konto z *Dostępem Pełnym* podgląd wystawionych E-recept oraz zamówienie nowych E-recept. Zamówienie może złożyć Pacjent zgodnie z uprawnieniami wynikającymi z posiadanego pakietu medycznego.
2. Zasady składania zamówienia E-recepty (dalej jako Zamówienie):
 - 1) Z zastrzeżeniem pkt. 2) poniżej Pacjent ma możliwość zamówienia E-recepty wyłącznie na leki stosowane na stałe przy każdorazowej weryfikacji na etapie składania Zamówienia oraz po jego złożeniu, zasadności i możliwości wystawienia zamówionej E-recepty.
 - 2) Pacjent nie ma możliwości złożenia Zamówienia na leki stosowane na stałe w przypadku gdy należą one do grupy środków odurzających i substancji psychotropowych.
 - 3) Pacjent ma możliwość złożenia Zamówienia poprzez skorzystanie z wyszukiwarek:
 - a) nazwy leku (w Systemie online oraz Aplikacji Mobilnej),
 - b) specjalizacji lekarza (w Systemie online).
 - 4) Złożenie Zamówienia wymaga przejścia wszystkich niezbędnych kroków przewidzianych w Systemie, uzależnionych od wybranego sposobu zamawiania.
3. Realizacja Zamówienia
 - 1) Złożone i potwierdzone Zamówienie wraz ze wszystkimi uzupełnionymi przez Pacjenta informacjami zostaje przekazane do lekarza, który ma wystawić E-receptę.
 - 2) Lekarz dokonuje weryfikacji możliwości wystawienia zamówionej E-recepty. W przypadku gdy lekarz uzna, że:

- a) wystawienie E-recepty jest możliwe – następuje wystawienie E-recepty, o czym Pacjent zostanie powiadomiony za pośrednictwem wiadomości push w Aplikacji mobilnej (jeśli Pacjent korzysta z Aplikacji mobilnej i wyraził zgodę na otrzymywanie takich powiadomień), albo za pośrednictwem wiadomości SMS (jeśli Pacjent nie korzysta z Aplikacji mobilnej albo korzysta z Aplikacji mobilnej i nie wyraził zgody na powiadomienia push). Informacja o wystawionej E-recepcie będzie zamieszczona również w Systemie w Centrum Powiadomień.
 - b) wystawienie E-recepty jest niemożliwe ze względów medycznych – następuje odrzucenie Zamówienia z jednoczesnym wskazaniem powodu w zakładce *Twoje e-recepty*.
- 3) W przypadku złożenia Zamówienia na lek refundowany i spełnienia wynikających z przepisów prawa warunków do wystawienia recepty z refundacją zostanie ona wystawiona, o ile Zamówienie pomyślnie przejdzie proces jego złożenia i realizacji. W polu *Uwagi do zamówienia* Pacjent ma możliwość zaznaczenia braku zgody na wystawienie E-recepty bez refundacji (odpłatność 100 %), w sytuacji niespełnienia warunków do wystawienia recepty z refundacją.
- 4) W przypadku zrealizowania Zamówienia Pacjent ma możliwość:
- a) sprawdzenia kodu E-recepty w zakładce *Twoje e-Recepty*,
 - b) wyszukania punktu, w którym będzie mógł zrealizować E-receptę poprzez skorzystanie z wyszukiwarki leków udostępnionej przez Usługodawcę w ramach Usługi E-recepty w Aplikacji mobilnej.
4. Historia Zamówień w zakładce *Twoje e-recepty*
- 1) Pacjent ma dostęp do wszystkich złożonych Zamówień w Systemie.
 - 2) Informacja o złożonych Zamówieniach zawiera następujące dane: nazwa leku, liczba opakowań, nazwisko i specjalizacja lekarza, data złożenia Zamówienia oraz status Zamówienia. Pacjent ma możliwość wyszukania danego Zamówienia po nazwie leku lub dacie złożenia Zamówienia.
 - 3) Statusy Usługi:
 - a) ZAMÓWIONA – pojawia się zaraz po złożeniu Zamówienia w zakładce *Zamówione*.
 - b) W TRAKCIE – pojawia się wraz z rozpoczęciem procesu weryfikacji Zamówienia przez lekarza w zakładce *Zamówione*. W sytuacji, w której decyzją lekarza E-recepta może zostać wystawiona, Pacjent otrzymuje informację o przewidywanej dacie realizacji Zamówienia.
 - c) ZREALIZOWANA – pojawia się po zrealizowaniu Zamówienia, czyli po wystawieniu E-recepty przez lekarza oraz przekazaniu Pacjentowi linku do wyszukiwarki punktów, w których E-recepta może zostać zrealizowana.
 - d) ODRZUCONA – pojawia się w sytuacji odrzucenia Zamówienia przez lekarza ze względów medycznych.
 - e) ANULOWANA – pojawia się po anulowaniu zamówionej E-recepty przez Pacjenta.

- 4) Podczas składania Zamówienia oraz po jego złożeniu Pacjent ma możliwość skorzystania z następujących opcji:
 - a) ANULUJ – pozwala usunąć Zamówienie o statusie ZAMÓWIONA lub W TRAKCIE.
 - b) ZAMÓW PONOWNIE – pozwala dokonać ponownego Zamówienia.
 - c) E- RECEPTY – pozwala sprawdzić kod wystawionej E-recepty. W ramach tej funkcjonalności Pacjent ma także możliwość wyszukania punktu, w którym będzie mógł zrealizować E-receptę poprzez skorzystanie z wyszukiwarki leków udostępnionej przez Usługodawcę w ramach Usługi E-recepty.
 - d) ZALECENIA – pozwala sprawdzić powody odrzucenia Zamówienia przez lekarza.

XIV. Funkcja Centrum powiadomień

1. Po zalogowaniu do Systemu poprzez stronę internetową <https://online.enel.pl> lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej w Centrum Powiadomień na Koncie z Dostępem pełnym istnieje możliwość sprawdzenia m.in.:
 - 1) statusu zamówienia E-recepty,
 - 2) przypomnień o nadchodzących wizytach,
 - 3) powiadomień o odwołanych przez Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. wizytach w oddziałach.

XV. Funkcja Ocena lekarzy

1. Pacjent korzystający z Systemu ma możliwość zapoznania się z ocenami lekarzy udzielających u Usługodawcy świadczeń zdrowotnych.
2. Ocena wyświetlana na profilu lekarza stanowi średnią ocen wystawionych przez Pacjentów zebranych:
 - 1) drogą telefoniczną podczas rozmowy zainicjowanej przez Usługodawcę za zgodą Pacjenta lub
 - 2) za pośrednictwem ankiet udostępnianych Pacjentom w systemie ENEL-MED (Systemie online oraz Aplikacji mobilnej) poprzez aktywny przycisk „Oceń wizytę”.
3. Pacjent ma możliwość dokonania oceny lekarza w skali od 1 do 6.
4. Wyniki ankiet w zakresie oceny lekarzy prezentowane są:
 - 1) na stronie internetowej www.enel.pl – w miejscu publikacji listy lekarzy oraz publikacji sylwetki danego lekarza
 - 2) w Systemie ENEL-MED (Systemie online oraz Aplikacji mobilnej) – przy umawianiu wizyty
 - 3) na stronie Sklepu internetowego – w miejscu prezentowania dostępnych terminów do danego lekarza
5. Szczegółowe zasady dotyczące wyświetlania ocen lekarzy znajdują się w Regulaminie ankiet dostępnym w ankietach oraz w miejscach publikacji ocen .

XVI. Funkcja Potwierdź obecność/Potwierdź gotowość

1. Funkcja Potwierdź obecność dostępna jest w Aplikacji mobilnej i umożliwia potwierdzenie przybycia na umówioną Wizytę w Oddziale. Funkcja Jestem w oddziale dostępna jest dla Pacjentów w którzy posiadają dostęp do wersji pełnej Systemu w ramach Konta lub Konta Pacjenta małoletniego.
2. Funkcja Potwierdź gotowość umożliwia potwierdzenie gotowości odbycia E-wizyty. Funkcja Potwierdź gotowość dostępna jest w Systemie online oraz Aplikacji mobilnej. Dostęp do funkcji Potwierdź gotowość mają Pacjenci, którzy posiadają Dostęp do wersji pełnej i wersji prostej Systemu w ramach Konta lub Konta Pacjenta małoletniego.
3. Szczegółowe zasady korzystania z funkcji Potwierdź obecność lub Potwierdź gotowość zostały opisane w Regulaminie wizyt.

VII. Funkcja Listy rezerwowe

1. Funkcjonalność Systemu dostępna po zalogowaniu w Aplikacji mobilnej umożliwiająca Pacjentowi posiadającemu Konto z *Dostępem Pełnym* oraz *Dostępem Proстым* utworzenie listy na wybrane usługi w celu otrzymania powiadomienia push o Wolnym terminie zgodnie z wybranymi kryteriami.
2. Zasady korzystania z List rezerwowych
 - 1) Lista rezerwowa obejmuje wybrane usługi, na które Pacjent może umówić się za pomocą Aplikacji mobilnej.
 - 2) Gdy parametry Wolnego terminu odpowiadają kryteriom utworzonej Listy rezerwowej do grupy Pacjentów wysyłane są powiadomienia push z zastrzeżeniem pkt 3) poniżej;
 - 3) .W przypadku gdy Pacjent po otrzymaniu 3 powiadomień push i zapoznaniu się z wolnymi terminami nie zarezerwuje żadnego z proponowanych terminów wówczas Pacjent zostaje umieszczony na końcu kolejki oczekujących, a dostępne terminy są proponowane ponownie Pacjentowi gdy najedzie jego kolej. Powiadomienie push zostanie wysłane w przypadku, gdy Pacjent korzysta z Systemu logując się bezpośrednio do Konta w Systemie z *Dostępem Pełnym* lub *Dostępem Proстым*.
 - 4) Z Wolnego terminu będzie mógł skorzystać Pacjent, który jako pierwszy zarezerwuje Wolny termin w Aplikacji mobilnej.
 - 5) Wysyłka powiadomień push realizowana jest w godzinach 7:00 – 22:00.
 - 6) Powiadomienia push nie są wysyłane, jeśli do czasu rozpoczęcia wolnej Wizyty zostało mniej niż 60 min.
 - 7) Zapis na Listę rezerwową nie powoduje zarezerwowania Wolnego terminu i nie daje gwarancji umówienia terminu.
 - 8) W przypadku upłynięcia terminu wybranego przez Pacjenta na Liście rezerwowej jest ona automatycznie usuwana, a Pacjent otrzymuje powiadomienia push o tym, że Lista rezerwowa straciła ważność.

3. Zasady tworzenia List rezerwowych:

- 1) Pacjent tworzy Listę rezerwową w Aplikacji mobilnej poprzez:
 - a) skorzystanie z funkcji Listy rezerwowej lub skorzystanie z przycisku Zapisz się na listę rezerwową, który pojawia się podczas wyszukiwania terminu Wizyty lub badania;
 - b) określenie kryteriów: miasto, oddziały, kategoria, specjalizacja lub rodzaj badania, specjalista, zakres dat, forma Wizyty (Wizyta w oddziale lub E-wizyta). Wybór lekarza, oddziału oraz formy Wizyty nie są obowiązkowe.
- 2) Pacjent ma możliwość utworzenia maksymalnie 3 List rezerwowych.
- 3) Każda Lista rezerwowa może obejmować wyłącznie jedną specjalność.
- 4) Maksymalny czas na jaki można utworzyć Listę rezerwową jest każdorazowo wyświetlany podczas tworzenia Listy rezerwowej.

4. Zasady rezerwacji usługi poprzez Listę rezerwową:

- 1) Pacjent może zarezerwować Wolny termin poprzez:
 - a) kliknięcie w otrzymane powiadomienie push i wybór przycisku Umów po zaprezentowaniu dostępnych Wizyt,
 - b) funkcję Listy rezerwowe i wybór opcji „Sprawdź terminy” oraz wybór przycisku Umów lub Zmień termin.
- 2) W przypadku rezerwacji terminu poprzez powiadomienie push lub poprzez funkcję Listy rezerwowe utworzona przez Pacjenta Lista rezerwowa zostaje automatycznie usunięta.
- 3) W przypadku braku rezerwacji Wolnego terminu Lista rezerwowa pozostaje aktywna:
 - a) do czasu upłynięcia terminu wybranego przez Pacjenta przy tworzeniu Listy rezerwowej lub
 - b) w przypadku zakończenia lub zawieszenia współpracy z wybranym lekarzem lub
 - c) zarezerwowania Wolnego terminu zgodnie z punktem 1 powyżej.

§ 3. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH, W TYM DANYCH WRAŻLIWYCH

1. Administratorem danych Pacjenta/Pacjenta małoletniego jest Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-195, ul. Słomińskiego 19 lok. 524.
2. Z Administratorem danych osobowych można skontaktować się:

- 1) za pomocą e-maila: enel@enel.pl,
 - 2) za pomocą telefonu: (+48) 22 431 77 01/02,
 - 3) drogą pocztową: ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa,
 - 4) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.enel.pl.
3. U Administratora danych osobowych jest powołany Inspektor Ochrony Danych Osobowych, z którym można skontaktować się:
- 1) za pomocą e-maila: iod@enel.pl,
 - 2) drogą pocztową: ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa,
 - 3) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.enel.pl.
4. Administrator danych przetwarza dane osobowe Pacjenta/Pacjenta małoletniego, w tym dane teleadresowe i medyczne, w celu umożliwienia korzystania z Systemu oraz w celu świadczenia usług medycznych na rzecz Pacjenta/Pacjenta małoletniego.
5. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych Pacjenci/Pacjenci małoletniemu przysługują prawa określone w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako RODO), tj.:
- 1) prawo dostępu do Państwa danych osobowych (art. 15 RODO),
 - 2) prawo do sprostowania Państwa danych osobowych (art. 16 RODO),
 - 3) prawo do żądania usunięcia danych w przypadkach określonych w art. 17 ust. 1, z uwzględnieniem wyjątków określonych w przepisie art. 17 ust. 3 RODO,
 - 4) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach określonych w art. 18 RODO,
 - 5) prawo do przenoszenia danych w przypadkach określonych w przepisach art. 20 RODO.
6. Pacjenci/Pacjenci małoletniemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku, jeśli przy przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta/Pacjenta małoletniego Administrator danych osobowych naruszy przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
7. Jeśli Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe Pacjenta/Pacjenta małoletniego na podstawie zgody, Pacjenci/Pacjenci małoletniemu przysługuje prawo wycofania zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na ważność przetwarzania, które zostało dokonane na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

8. Wobec danych Pacjenta mogą być podejmowane zautomatyzowane decyzje (decyzje bez udziału człowieka), jeżeli podejmowanie decyzji w taki sposób jest niezbędne do wykonania Umowy prowadzenia konta i korzystania w ramach Konta z funkcjonalności Systemu. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji jest podejmowane w celu weryfikacji rodzaju posiadanego przez Pacjenta Konta, weryfikacji możliwości aktywowania Kodu i możliwości wykorzystania Konta do identyfikacji Pacjenta i uwierzytelnienia jego danych wykorzystywanych w zamkniętych systemach Usługodawcy na potrzeby korzystania z innych usług Usługodawcy lub składania określonych oświadczeń zgodnie z § 2 pkt VII. 3. Regulaminu Systemu. W każdym przypadku podejmowania przez ADO zautomatyzowanych decyzji Pacjentowi przysługuje prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji.
9. Dodatkowo Administrator danych osobowych informuje, że z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Pacjenta/Pacjenta małoletniego, Pacjentowi/Pacjentowi małoletniemu przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych, w tym profilowania, w przypadku gdy podstawą przetwarzania danych przez ADO jest:
 - 1) konieczność przetwarzania do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi danych (art. 6 ust. 1 lit. e RODO),
 - 2) uzasadniony interes prawny ADO (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
10. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych oraz ich ochrony zostały zawarte w Polityce prywatności dostępnej na stronie www.enel.pl.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do prawidłowego działania Systemu w jego pełnej funkcjonalności niezbędne jest:
 - 1) zapewnienie dostępu do sieci Internet oraz korzystanie ze sprzętu i oprogramowania umożliwiającego stosowanie protokołu SSL,
 - 2) włączona obsługa JavaScript,
 - 3) włączone cache'owanie zgodnie z nagłówkami otrzymywanymi od serwera.
2. System jest dostosowany do minimalnej szerokości ekranu 768 pikseli.
3. System jest dostosowany do przeglądarek internetowych:
aktualnych wersji Edge (stable), FF (stable), Chrome (stable), Opera (stable), Safari (na urządzeniach Apple) – gwarancja poprawności działania.
4. System nie jest dostosowany do przeglądarek IE.
5. Do prawidłowego działania Aplikacji Mobilnej konieczne jest posiadanie urządzenia mobilnego z systemem operacyjnym: Android (od wersji 11.0. i nowsze) oraz iOS (od wersji 13.0 i nowsze).

§ 5. REKLAMACJE

1. Usługodawca odpowiada za należyte świadczenie usługi prowadzenia Konta na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
2. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących funkcjonowania Systemu, w tym Systemu online oraz Aplikacji mobilnej.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) aktualne dane Pacjenta umożliwiające jego identyfikację,
 - 2) przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Pacjenta.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.
5. Reklamacje mogą być składane w szczególności na adres: online@enel.pl bądź listownie na adres: Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa.
6. Pacjent zostanie powiadomiony o decyzji Usługodawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji w sposób, w który zgłosił reklamację lub w inny ustalony sposób.
7. Usługodawca informuje, że w przypadku nieuwzględnienia przez Usługodawcę reklamacji, składającemu reklamację 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 Usługodawcy podmiotu uprawnionego (rejestr podmiotów znajduje się pod adresem internetowym: https://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php). Konsument może skorzystać również z platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>.

§ 6. ZMIANY REGULAMINU:

1. Usługodawca ma prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Zmiana postanowień Regulaminu może nastąpić w przypadkach:

- 1) zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu lub nałożenia na Usługodawcę określonych obowiązków przez organy państwowe,
 - 2) zmiany danych Usługodawcy,
 - 3) wprowadzenia do Systemu zmian funkcjonalnych wiążących się z koniecznością zmodyfikowania zapisów Regulaminu,
 - 4) poprawy ochrony prywatności Pacjentów i zapobieganiu nadużyciom,
 - 5) konieczności dokonania sprostowania omyłek pisarskich lub zapewnienia by zapisy Regulaminu były jednoznaczne,
 - 6) zmiany lub wejścia w życie nowych interpretacji przepisów prawa.
2. Usługodawca informuje Pacjentów o planowanej zmianie Regulaminu co najmniej na 14 dni przed planowanym wprowadzeniem zmian w życie udostępniając im nowy Regulamin w szczególności poprzez jego publikację na stronie <https://online.enel.pl/>, na Koncie oraz poprzez przesłanie informacji wraz z Regulaminem na adres e-mail Pacjenta powiązany z Kontem w Systemie.
3. W związku ze zmianą Regulaminu Pacjent, który nie godzi się na planowane zmiany ma prawo w terminie 10 dni od dnia powiadomienia go o zmianie Regulaminu rozwiązać Umowę prowadzenia Konta. W celu rozwiązania Umowy prowadzenia Konta Pacjent powinien:
- 1) Usunąć Konto samodzielnie korzystając z funkcji „Usuń Konto” w zakładce „Mój profil” albo
 - 2) zgłosić takie żądanie do Usługodawcy:
 - a) osobiście w recepcji oddziału Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.,
 - b) pisemnie na adres: ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa lub
 - c) mailowo na adres: online@enel.pl.
- Po otrzymaniu żądania Pacjenta Usługodawca dokona usunięcia Konta niezwłocznie, nie później niż 3 dni od dnia otrzymania żądania.
4. Z chwilą usunięcia Konta dochodzi do rozwiązania Umowy prowadzenia Konta.
5. Jeżeli Pacjent nie rozwiąże Umowy prowadzenia konta w terminie określonym w ust. 3 powyżej z dniem wskazanym w przesłanej do Pacjenta informacji zaczyna obowiązywać go nowy Regulamin.

§ 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zakazuje się przekazywania przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, w tym za pośrednictwem ankiet, o których mowa w § 2 pkt XV, a także podejmowania działań powodujących zagrożenia dla Systemu i jego funkcjonowania.
2. Zakazuje się podejmowania przez Pacjenta jakichkolwiek prób modyfikacji, dekompilacji, demontażu lub łamania kodu źródłowego Aplikacji Mobilnej oraz wykorzystywania jej do celów komercyjnych.

3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 26.08.2025r. do dnia jego aktualizacji zgodnie z § 6 powyżej.