

# ДОГОВОР О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

г. Брянск

**ООО «ТВИН» (Медицинский центр «Здоровье»)**, свидетельство о государственной регистрации серия 1133256016728, выданное инспекцией Федеральной налоговой службы по г. Брянску 19.11.2013 года, именуемое в дальнейшем «**Центр**», в лице Директора Пырьева Павла Александровича, действующего на основании Устава, Лицензии ЛО-32-01-001798 от 27 мая 2020 года, выданной Департаментом здравоохранения Брянской области, г. Брянск, пер. Осовиахима, д. 3, корп.1. Тел.8 (4832) 74-21-47, публикует настоящий «Договор о предоставлении платной услуги медицинского онлайн-консультирования» (далее «Договор»), являющийся публичным договором-предложением в адрес пользователей Услуги медицинского онлайн-консультирования в соответствии с требованиями ст.ст. 426, 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21 ноября 2011, ФЗ от 29 июля 2017 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья», а так же Постановления Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012. Факт оформления Заявки-анкеты на онлайн-консультацию. Услуги медицинского онлайн-консультирования является полным и безоговорочным принятием условий данного Договора, т. е. Пользователь, отправивший заявку, рассматривается как лицо, вступившее с Центром в договорные отношения. По письменному требованию Пользователя Центр оформляет договор о предоставлении Услуги медицинского онлайн-консультирования с подписями сторон, эквивалентный настоящему Договору.

## **1. Предмет Договора.**

1.1. Центр предоставляет Пользователю Услуги медицинского онлайн-консультирования платно. Пациенту предоставляются консультации медицинского характера по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Пациента дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами).

1.2. В Услуги медицинского онлайн-консультирования входит:

1.2.1. Предоставление Центром Пользователю формы анкеты на сайте <http://medcentr-zdorovie.ru/> для выявления области медицинского онлайн-консультирования с выбором вида онлайн-консультирования, с загрузкой необходимых файлов;

1.2.2. Подбор врача, который будет проводить непосредственное медицинское онлайн-консультирование Пользователя;

1.2.3. Проведение медицинской онлайн—консультации, выполняемой удаленно через сеть Интернет с использованием на выбор: электронной почты, WhatsApp, Viber, Skype, телефона в режиме реального времени с использованием видео-связи, аудио-связи, путем обмена сообщениями и файлами. При этом Пользователь понимает, что для наилучшего результата необходимо очно проконсультироваться с любым выбранным им самостоятельно профильным врачом.

1.3. Медицинское онлайн-консультирование может быть осуществлено в следующих случаях:

1.3.1. Коррекция ранее назначенного лечения врачом при условии установления им предварительного диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).

1.3.2. Дистанционное наблюдение за состоянием здоровья пациента лечащим врачом после очного приема (осмотра, консультаций).

1.3.3. Консультация специалиста «второе мнение» на основании полученного от пациента анамнеза, истории болезни и результатов обследований.

1.3.4. Консультация по вопросам здоровья, находящимся в компетенции врача.

1.3.5. Консультация «медориентирование» с направлением на необходимую диагностику и консультации профильных специалистов на основании полученного анамнеза.

11.4. Пользователь поручает Центру, а Центр обязуется провести медицинское онлайн-консультирование в соответствии с п.п. 1.2.-1.3. настоящего Договора.

1.5. Центр подтверждает, что квалификация и компетенция врачей, проводящих онлайн-консультирование, соответствует требованиям государственных стандартов, а области медицинского консультирования являются разрешенными действующей на момент оказания услуг лицензией Центра.

1.6. Полный объем и условия предоставления указанных в п.1.1.-1.4 настоящего Договора медицинских услуг.

## **2. Срок действия Договора.**

2.1. Датой начала действия Договора является дата направления заполненной в электронном виде Заявки-анкеты на сайте <http://medcentr-zdorovie.ru/> для обработки.

2.2. Настоящий Договор расторгается автоматически по факту выполнения двухсторонних обязательств Пользователем и Центром.

2.3. По инициативе Пользователя настоящий Договор может быть расторгнут до начала онлайн-консультирования. Пользователь должен сообщить Центру о решении отказаться от медицинского онлайн-консультирования.

## **3. Права и обязательства Сторон**

### **3.1. Обязательства Центра.**

3.1.1. Центр обязуется предоставить Пользователю форму анкеты на сайте <http://medcentr-zdorovie.ru/> для выявления области медицинского онлайн-консультирования.

3.1.2. Определить и подобрать врача (врачей) в соответствии с данными заполненной анкеты Пользователем.

3.1.3. Провести медицинскую онлайн-консультацию по выбору Пользователя: по электронной почте, по телефону, WhatsApp, Viber, Skype и другим каналам связи.

3.1.4. При проведении консультирования рекомендовать методы диагностики, лечения и профилактики, разрешенные к применению на территории Российской Федерации.

3.1.5. Предоставить заключение врача, в форме рекомендаций Пользователю, по необходимости диагностических исследований, лечению и профилактике, в том числе в форме электронных документов.

3.1.6. Центр обязуется предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения конфиденциальности информации, получаемой или отправляемой Пользователем.

3.1.7. Доступ третьих лиц к содержанию беседы и переписки Пользователя и Центра обеспечивается исключительно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### **3.2. Права Центра.**

3.2.1. Получить необходимую для внесения в анкету достоверную информацию от Пользователя, а также медицинские и иные документы, необходимые для проведения медицинского онлайн-консультирования, в том числе историю болезни Пользователя и результаты анализов, в виде текста или графического изображения. Высылаемые в адрес Центра графические файлы должны иметь формат .jpg и разрешение от 200 до 300dpi.

3.2.2. Определять и рекомендовать Пользователю необходимые виды, объем и сроки консультаций, диагностических исследований, прием лекарственных препаратов и лечебных процедур, выполнение лечебных, профилактических и иных мероприятий.

3.2.3. Отказать Пользователю в предоставлении услуг в случае нарушения Пользователем условий настоящего Договора.

3.2.4. Отказать клиенту в онлайн-консультировании, если в момент консультации выяснится, что ситуация не подлежит онлайн-консультированию, с последующим возвратом денежных средств.

3.3. Обязательства Пользователя.

3.3.1. Пользователь подтверждает, что на момент заключения Договора он является совершеннолетним, дееспособным гражданином, обладающим всеми правами для заключения и выполнения обязательств по настоящему Договору.

3.3.2. Пользователь обязуется прислать запрос Центру, с использованием формы Заявки-анкеты, расположенной на сайте, на странице: <http://medcentr-zdorovie.ru/>.

3.3.3. Пользователь обязуется указывать ФИО пациента и в дальнейшем имя и должность врача при переписке с Центром.

3.3.4. Предоставлять Центру достоверные сведения о состоянии своего здоровья на русском языке в виде документов, компьютерных файлов и устно.

3.3.5. Согласовывать с Центром способ, дату и время проведения медицинской онлайн-консультации.

3.3.6. Информировать врача устно, а так же путем заполнения Заявки-анкеты, о перенесенных и хронических заболеваниях, травмах и хирургических вмешательствах, известных ему аллергических реакциях, непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к медицинским вмешательствам, а так же о прохождении в текущий момент любых курсов лечения, как связанных с жалобами Пользователя, так и не связанных.

3.3.7. Перед выполнением рекомендаций врача Центра в рамках исполнения настоящего договора Пользователь соглашается с информированным добровольным согласием на проведение медицинской онлайн-консультации в соответствии с п.6 настоящего договора.

3.3.8. В случае появления нежелательных реакций в процессе диагностики и лечения немедленно связаться с лечащим врачом Пользователя и Центром для получения рекомендаций и согласования дальнейших действий.

3.3.9. Выполнять остальные требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг.

3.4. Права Пользователя.

3.4.1. На предоставление платной, доступной достоверной информации о вариантах проведения медицинской онлайн-консультации.

3.4.2. Требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов.

3.4.3. На возмещение вреда в случае ненадлежащего оказания медицинской услуги.

#### **4. Стоимость Услуги и порядок расчетов**

4.1. Услуга онлайн-консультирования производится платно.

4.2. Сервис предоставляется Пользователю для личного некоммерческого использования.

4.3. Для использования всех или некоторых функций Сервиса Пользователю необходимо использовать сайт <http://medcentr-zdorovie.ru/>.

4.4. Сервис предоставляет Пользователю функциональную возможность обратиться за получением Консультаций и/или Информационных услуг на следующих условиях:

4.4.1. Консультации и/или Информационные услуги оказываются за плату. Цена определяется согласно тарифам, которые доводятся до Пользователя посредством Сервиса.

4.4.2. Консультации и/или Информационные оказываются Пользователю в соответствии с договором возмездного оказания медицинских услуг, заключаемым между Центром и Пользователем. Текст договора доводится до сведения Пользователя перед обращением Пользователя за получением Консультации.

4.4.3. Оплата Консультаций и/или Информационных услуг осуществляется Пользователем посредством Сервиса, при этом Центр является получателем платежа и уполномочен принимать от Пользователя денежные средства в счет оплаты Консультаций и/или Информационных услуг с привлечением уполномоченного оператора по приему платежей, или оператора электронных денежных средств, или иных участников расчетов, информационно-технологического взаимодействия. Центр не гарантирует отсутствия ошибок и сбоев в отношении предоставления возможности безналичной оплаты. Центр не является платёжным агентом в соответствии с российским законодательством.

4.4.4. Оплату Консультаций и/или Информационных услуг Пользователь осуществляет банковской картой, далее «Привязанная карта». Центр вправе списать сумму, составляющую стоимость Консультаций и/или Информационных услуг с любой Привязанной карты.

Для подтверждения действительности Привязанной карты может осуществляться списание (блокировка) суммы в пределах 10 рублей, которая в случае успешного прохождения транзакции возвращается Пользователю. Неуспешная попытка списания указанной суммы означает невозможность добавления данной Привязанной карты и/или недоступность функции безналичной оплаты соответственно.

4.4.5. Оплата Консультация и/или Информационных услуг может быть также осуществлена Пользователем (при доступности Пользователю соответствующей функции) с использованием сервисов третьих лиц, поддерживающих интеграцию с Сервисом и участниками расчетов, и обеспечивающих авторизацию платежа Пользователя без передачи информации о Привязанной карте Центру.

Порядок использования сервисов третьих лиц, указанных в настоящем пункте, регулируется правилами таких сервисов третьих лиц. Центр не несет ответственности за использование Пользователем сервисов третьих лиц и не гарантирует корректность и безопасность работы таких сервисов третьих лиц.

4.4.6. При оплате Консультаций и/или Информационных услуг возможно проведение как одной транзакции на полную стоимость Консультаций и/или Информационных услуг, так и нескольких транзакций на отдельные части стоимости Консультаций и/или Информационных услуг.

## **5. Ответственность сторон и порядок рассмотрения споров**

5.1. За неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Для обращения в суд по поводу расторжения или изменения условий Договора обязательно предъявление претензии, которая рассматривается другой Стороной в течение 10 календарных дней.

5.3. Все споры, возникающие по настоящему Договору и из него вытекающие, Стороны будут разрешать путем переговоров. Если Стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, то спор подлежит рассмотрению судом в соответствии с определенной действующим законодательством подсудностью.

5.4. В случае ненадлежащего оказания услуг Пользователь вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, либо соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

5.5. Пользователь вправе предъявлять требования о возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.6. Центр полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение медицинских услуг, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимых обстоятельств, если рекомендованное врачом Центра лечение адекватно болезни Пользователя, при нарушении Пользователем любого из подпунктов п.3.3. настоящего Договора, или по другим основаниям, предусмотренным законодательством.

5.7. Центр полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение медицинских услуг, если хотя бы одна из рекомендаций Центра, выданных Пользователю в соответствии с п.3.2.2. настоящего Договора, не выполнена, неправильно и (или) несвоевременно выполнена Пользователем, а также когда оказание медицинских услуг Пользователю было прекращено на основании п.3.2.3. настоящего Договора.

5.8. Центр не несет ответственности за ухудшение самочувствия Пользователя вследствие естественного течения заболевания и (или) изменений здоровья, связанных с его возрастом или генетическими особенностями.

5.9. Центр полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение Услуг, в случае предоставления Центру ненадлежащего качества и/или достоверности данных о состоянии здоровья и течении заболевания Пользователя.

5.10. Стороны не несут ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязанностей по настоящему Договору, произошедшее по причине принятия актов и осуществления действий государственными органами, прямо препятствующих, запрещающих или ограничивающих исполнение обязанностей Сторон по настоящему Договору.

## **6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство**

6.1. В соответствии с требованиями ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2012, ФЗ от 29 июля 2017 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья» и Постановления Правительства № 1006 от 04.10.2012, Пользователь, обладая полной информацией о целях, рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах, возможности и условиях оказания медицинской помощи и медицинских услуг, дает свое согласие на их оказание персоналом Центра.

6.2. Пользователь понимает, что может отказаться от любого медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, сообщив об этом в письменной форме.

6.3. Пользователь подтверждает, что согласен с тем, что онлайн-консультация не заменяет очной консультации, и он (представляемое им лицо) могут (может) получить очную консультацию при непосредственном обращении в Центр или другое медицинское учреждение.

6.4. Пользователь уведомлен и согласен с тем, что получая услугу по медицинскому онлайн-консультированию врачами Центра в дальнейшем ему (представляемому им лицу) рекомендовано получить очную консультацию любого врача выбранного самостоятельно, той же специальности, как только представится физическая возможность после получения онлайн-консультации врача Центра с целью подтверждения или корректировки поставленного диагноза и назначений.

6.5. Пользователь согласен с тем, что использованная технология медицинской помощи не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма, и в случае, когда услуга оказана с соблюдением всех необходимых требований, Центр не несет ответственности за их возникновение.

6.6. Пользователь подтверждает, что ознакомлен с действующем прейскурантом и согласен оплатить стоимость указанной медицинской услуги в соответствии с ним.

## **7. Ограничение ответственности.**

7.1. В случае возникновения сомнений в получении (отправлении) сообщений по электронной почте, доказательством будет являться информация, содержащаяся у Центра и хранящаяся в ее архиве и/или в медицинской информационной системе Центра.

7.2. Пользователь полностью ответственен за достоверность предоставленной им информации и за работу технических и программных средств, используемых во время консультации.

7.3. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. Форс-мажорные обстоятельства**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств).

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: землетрясение, наводнение, пожар, эпидемия, любое другое стихийное бедствие, акты и иные действия государственных органов, война и военные действия, несанкционированный взлом электронной информации и программного обеспечения, а также сбой в работе или полный выход из строя технического оборудования не по вине Пользователя, либо Центра.

8.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

## **9. Конфиденциальность.**

9.1. Информация, в том числе персональные данные, полученная Центром от Пользователя, в процессе исполнения обязательств по настоящему Договору является конфиденциальной и разглашению не подлежит. Указанная информация используется исключительно для исполнения обязательств по настоящему Договору.

9.2. Настоящий Договор представляет собой полное юридическое соглашение между Пользователем и Центром и регулирует предоставление услуг по Договору.

9.3. Настоящий Договор регулируется действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. Заключительные положения.**

10.1 Пациент уведомлен, что имеет право получать медицинскую помощь в других медицинских организациях, в том числе в рамках программы государственных гарантий платного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий платного оказания гражданам медицинской помощи и подтверждает свое согласие на получение платных медицинских услуг в Центре.

10.2 Настоящий Договор представляет собой полное юридическое соглашение между Пациентом и Центром и регулирует предоставление услуг по Договору.

10.3 Настоящий Договор составляет и выражает все договорные условия и понимание между участвующими Сторонами в отношении всех упомянутых здесь вопросов и положений.

10.4 Настоящий Договор регулируется действующим законодательством РФ.

11. Реквизиты Центра:

**Общество с ограниченной ответственностью «ТВИН»**

**Юридический адрес и фактический адрес:**

241028, Брянская область, город Брянск, проспект Станке Димитрова, дом 76, помещение

**V. Медицинский центр «Здоровье».**

Тел.: 8 (4832) 32-22-20;

ОГРН:1133256016728

ИНН: 3257011137

КПП: 325701001

р/с 40702810908000004541

БРЯНСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8605 ПАО СБЕРБАНК

к/сч 30101810400000000601

БИК 041501601

ИНН: 7707083893

КПП: 325702001

Дополнительный офис №8605/0147. Адрес: 241050, г.Брянск, ул.Бежицкая, 6А

Директор \_\_\_\_\_ Пырьев П.А.