

# Договор оказания медицинских услуг Телемедицина

## ОФЕРТА

### О заключении договора на оказание платных медицинских услуг

#### ПРЕАМБУЛА

##### Порядок заключения Договора, стороны Договора

В соответствии со ст. 435, п. 2 ст. 437 ГК РФ данный документ является публичной офертой, направляемой **Медицинской организацией**, в лице Общества с ограниченной ответственностью «Медэксперт», в адрес неограниченного круга лиц, о намерении заключить Договор оказания платных медицинских услуг на условиях, описанных далее (далее **«Договор»**).

Сторонами Договора являются ООО «Медэксперт», и физическое лицо, обратившееся за заключением Договора (далее **«Пользователь»**) в своих интересах или в интересах другого лица (далее **«Пациент»**).

Ознакомление Пользователя с офертой осуществляется путем размещения действующей ее редакции на Сайте по адресу: <http://doctordr.ru/>

Внимательно ознакомьтесь с текстом настоящей оферты, и если Вы не согласны с каким-либо ее пунктом, Вам предлагается воздержаться от использования предлагаемых Услуг.

**Полным и безоговорочным принятием (Акцептом) условий настоящей Оферты считается осуществление Пользователем конклюдентных действий: регистрации на Сайте, проставления отметок (галочек) о согласии с условиями настоящей оферты, внесения предоплаты за Услуги (в случае, если Пользователь / Пациент является застрахованным лицом по программе добровольного медицинского страхования, и Услуги входят в перечень медицинских Услуг, оказываемых в рамках договора добровольного медицинского страхования, внесение предоплаты за Услуги не требуется)**

В случае если Услуги оказываются безвозмездно (Пользователю и(или) Пациенту предоставляется такая льгота), для совершения акцепта необходимо совершение всех указанных выше действий, кроме внесения предоплаты за Услуги.

Договор считается заключенным в письменной форме на основании положений п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ (письменная форма договора считается соблюденной,

если письменное предложение заключить договор принято путем акцепта, совершенного конклюдентными действиями).

Договор заключается в каждом случае обращения Пользователя за Услугами.

Соглашаясь с условиями Договора, Пользователь:

- подтверждает свое право- и дееспособность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора;
- подтверждает достоверность своих личных данных и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность; принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении информации, необходимой для осуществления оплаты по Договору;
- подтверждает, что ознакомился с возрастными ограничениями, налагаемыми на Пользователя.

В период с 01.01.2018 г. в соответствии с положениями 242 ФЗ от 29.07.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья», оказание услуги Пользователю осуществляется при условии оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в форме электронного документа путем его подписания усиленной квалифицированной цифровой подписью или простой электронной подписью посредством применения единой системы идентификации и аутентификации (далее ЕСИА). Процедура подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство простой электронной подписью осуществляется посредством авторизации Пользователя или его законного представителя через портал Госуслуг и связки Личного кабинета на портале Госуслуг и личного кабинета в Сервисе. Информация о порядке авторизации на портале Госуслуг будет доступна Пользователю в его Личном кабинете. При ее отсутствии, порядок оказания Услуг регулируется положениями настоящего Договора.

В период с 01.01.2018 г. в соответствии с положениями Приказа Минздрава №965н от 30 ноября 2017 года «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий» у Пользователя имеется возможность получения анонимной (или с использованием технологии псевдонимизации) платной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, за исключением случаев, предусмотренных

законодательством Российской Федерации. Порядок анонимного получения Услуг будет доступен Пользователю в его Личном кабинете, а при его отсутствии оказание услуг регулируется положениями настоящего Договора.

Принимая условия настоящей оферты, Пользователь в соответствии с ч. 1 ст.18 Федерального Закона «О рекламе» дает свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, посредством рассылки по SMS и E-mail. Пользователь вправе отозвать свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, путем обращения к **Медицинской организации** по адресу, указанному в Контакты на сайте.

Информируем, что аналогичные услуги, предоставляемые в виде очной консультации врачей-специалистов медицинских организаций любой формы собственности, включенных в выполнение программы обязательного медицинского страхования, можно получить бесплатно в объеме, порядке и на условиях территориальной программы обязательного медицинского страхования.

Возможно получение медицинской помощи соответствующих видов и объемов, предоставляемой настоящим Сервисом, без взимания платы в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам при личном очном) обращении в медицинские организации, включенных в выполнение программы обязательного медицинского страхования.

Настоящая Оферта может быть в любое время в одностороннем порядке изменена **Медицинской организацией**. Такие изменения приобретают силу для Сторон только на будущее время.

## **ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

### **1. ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ**

Для целей настоящего Договора используются следующие основные понятия:

Услуга	Письменная или устная Медицинская консультация (медицинская услуга) носящая рекомендательный характер (без постановки диагноза) по вопросам, находящимся в компетенции врача, предоставляемая Медицинской организацией Пациенту на возмездной основе с использованием Сервиса Телемедицина.
Пациент	Физическое лицо, которому оказываются платные медицинские услуги в соответствии с Договором.
Пользователь	Лицо, которое заключает настоящий Договор с Медицинской организацией. Пользователь может заключать Договор в отношении себя лично, в этом случае пользователь одновременно является Пациентом, либо в отношении другого лица — Пациента, представителем которого он является.
Медицинская	Общества с ограниченной ответственностью «Медэксперт»,

организация	предоставляющее платные медицинские Услуги Пациентам на основании лицензии.
Врач	Лицо, являющееся работником Медицинской организации, обладающее высшим профессиональным медицинским образованием, и оказывающее Услуги Пользователям с использованием Сервиса Телемедицина в рамках выполнения свои трудовых обязанностей.
Сервис Телемедицина	Программно-аппаратный комплекс (Информационная система) по предоставлению канала связи между Пользователями/Пациентами и Медицинской организацией с целью оказания последней медицинских Услуг Пользователям/Пациентам в сети Интернет в режиме реального времени (онлайн), права на который принадлежат и администратором которого является ООО «Медэксперт». Сервис Телемедицина позволяет оказывать Услуги с использованием Сайта <a href="http://doctordr.ru/">http://doctordr.ru/</a> , <a href="http://www.med-market.ru">www.med-market.ru</a>
Информационная система	Информационная система ООО «Медэксперт», относящаяся к типу Иных информационных систем, установленных Законом, используемая медицинскими организациями для оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий.
Сайт	Сайт в сети Интернет: <a href="http://doctordr.ru/">http://doctordr.ru/</a> , права на которые принадлежат ООО «Медэксперт».
Закон	Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в редакции 242 ФЗ от 29.07.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья».
ГК РФ	Гражданский кодекс Российской Федерации (части I, II, III, IV).

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Медицинская организация на основании обращения Пользователя обязуется оказать ему либо лицу, представителем которого он является (Пациенту), платные медицинские Услуги по оказанию устных или письменных медицинских консультаций, а также дистанционной оценке медицинской документации, за что Пользователь уплачивает вознаграждение в соответствии с условиями настоящего Договора. В случае, если оказание Услуг входит в соответствующую программу добровольного медицинского страхования, застрахованным лицом по которой является Пользователь либо лицо, представителем которого он является (Пациент), Услуги оплачиваются соответствующей страховой организацией.

2.2. Медицинская организация оказывает Услуги дистанционно с использованием Сервиса Телемедицина.

2.3. В момент подписания настоящего Договора:

- — Пользователь информирован о порядке предоставления и перечне услуг оказания бесплатной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования в рамках Программы государственных гарантий

оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и в рамках территориальной программы обязательного предоставления платных медицинских услуг;

- — ознакомлен с действующим у Исполнителя Прейскурантом и дает свое добровольное согласие на то, что оплаченные денежные средства по настоящему договору не подлежат возмещению за счет средств обязательного медицинского страхования;
- — ознакомлен и согласен с тем, что Медицинская консультация (медицинская услуга) по настоящему Договору носит рекомендательный характер (без постановки диагноза).

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

3.1. Услуги оказываются Пациенту Врачом, который был предварительно выбран Пользователем.

3.2. В открытом доступе на Сайте <http://doctordr.ru> размещается информация о Врачах, предоставляющих Услуги (их профессиональном образовании, квалификации и пр.) и другие необходимые сведения в соответствии с законодательством РФ и обычаями делового оборота.

3.3. Услуга состоит в предоставлении Пациенту (Пользователю) устных или письменных медицинских консультаций по вопросам, отнесенным к компетенции врача, а также дистанционной оценке медицинской документации.

Пациенту (Пользователю) предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением: 1) вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Пациентом дистанционным способом; 2) для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

3.4. Пользователь до или во время оказания Услуги предоставляет Медицинской организации информацию об установленных Пациенту диагнозах, перенесенных Пациентом заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Медицинской организации скан-копии необходимых документов с использованием Сервиса Телемедицина либо путем отправки на электронную почту Медицинской организации [rochta@doctordr.ru](mailto:rochta@doctordr.ru).

3.4.1. В отношении пересылаемых документов применяются следующие технические требования:

- размер файлов не выше 400 мб;
- формат файлов: pdf, zip, png, jpeg;

3.5. При оказании Услуг Медицинская организация информирует Пациента (Пользователя) о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

3.6. По итогам оказания услуги Медицинской организацией составляется письменное заключение для Пациента. Письменное заключение не является диагнозом и носит рекомендательный характер.

3.7. Услуги оказываются Медицинской организацией добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства РФ с учетом специфики оказания Услуг дистанционным способом.

3.8. В случае если при предоставлении Услуг требуется предоставление дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных настоящим Договором, Медицинская организация обязана предупредить об этом Пользователя.

3.9. Без согласия Пользователя Медицинская организация не вправе предоставлять дополнительные медицинские Услуги на возмездной основе.

3.10. Услуги считаются оказанными надлежащим образом, если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Пользователь не предъявит претензии к качеству Услуг.

3.11. В случае отказа Пользователя после заключения Договора от получения Услуг Договор расторгается.

3.12. К отношениям, связанным с исполнением настоящего Договора, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

#### **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. После предоплаты Услуг Пользователь вправе с использованием Телемедицина обратиться за оказанием Услуг (далее — «Запрос»). В случае, если Пользователь / Пациент является застрахованным лицом по программе добровольного медицинского страхования, в рамках которой оказываются Услуги, Пользователь вправе с использованием Сервиса Телемедицина обратиться за

оказанием Услуг на условиях, в порядке и в количестве, указанном в соответствующих договорах добровольного медицинского страхования.

4.1.1. Оплата Услуг, вне зависимости от канала приобретения Программы, осуществляется Пользователем/Пациентом следующими способами:

— оплата банковской картой;

— банковский перевод на расчетный счет Медицинской организации.

4.2. Для получения Услуг вне зависимости от порядка доступа к ним (индивидуальная самостоятельная покупка; доступ по программе добровольного медицинского страхования или в иных случаях) Пользователь самостоятельно или с помощью третьих лиц регистрирует в Сервисе Личный кабинет.

4.3. В случае оказания Услуг по записи: 1) Пользователь при помощи программного обеспечения, требования к которому сформулированы в 5 разделе настоящей оферты, осуществляет запись на консультацию к определенному Врачу на определенное время. 2) В определенное время происходит соединение Врача с Пользователем и начинается оказание Услуг.

4.4. В случае, если в момент, когда Врач пытается связаться с Пользователем, Пользователя уже нет в системе (онлайн), Врач и Сервис Телемедицина пытаются связаться с Пользователем.

В случае, если по прошествии 3 (трех) суток Пользователь не войдет в систему Сервиса Телемедицина (онлайн), Услуга считается оказанной.

4.6. В случае, если после отправки Запроса Пользователь захочет отказаться от оказания Услуг, он обязан уведомить об этом ООО «Медэксперт» по контактными данным, указанным на Сайте, либо через «Личный кабинет», до начала оказания срочной консультации и не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа в случае консультации по записи.

4.7. Никакие претензии Пользователя относительно сроков оказания Услуг не принимаются, если Пользователь не направит Запрос на оказание Услуг или не будет находиться в системе (онлайн) после направления Запроса.

4.8. В случае заказа на получение Услуги с территории иностранного Государства, ее оказание возможно только с помощью Сервиса Телемедицина через Персональный компьютер или мобильное приложение.



## 5. ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ

5.1. Услуги оказываются Пациенту дистанционным способом в режиме реального времени (онлайн) с использованием Сервиса Телемедицина.

5.2. Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Пользователя (Пациента): персональный компьютер, мобильное устройство.

5.3. Оборудование Пользователя (Пациента), с помощью которого планируется оказывать Услуги должно соответствовать следующим требованиям:

5.3.1. При использовании Персонального компьютера:

- Подключенная к компьютеру видеочамера с разрешением не ниже 1024x720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи)
- Подключенный к компьютеру микрофон (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видео- или аудиосвязи)
- Операционная система MS Windows версией не ниже XP или Mac OS X
- Обозреватель Интернет (браузер) GoogleChrome (рекомендуемый), MozillaFirefox или Opera последней версии
- Канал доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/сек

5.3.2. При использовании мобильных устройств:

- iOS 8.0 или более поздняя версия
- Android 4.1 или более поздняя версия

В случае если оборудование Пользователя (Пациента) не соответствует указанным требованиям, оказание Услуг является невозможным. Особенности оборудования могут устанавливаться в программах добровольного медицинского страхования, в рамках которых оказываются Услуги.

5.4. Пользователь самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность получения Пользователем Услуг, возникшую по технической причине.

5.5. Сервис Телемедицина перед оказанием Услуг проводит проверку оборудования Пользователя (Пациента) на соответствие, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств для Медицинской организации.



5.6. В случае оказания Услуг с использованием персонального компьютера Пользователь (Пациент) получает доступ к Услугам на Сайте, при этом загружать какое-либо программное обеспечение на персональный компьютер не требуется.

В случае оказания услуг с использованием Мобильного телефона Пользователю необходимо установить на телефон специальную программу.

## **6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

6.1. Стоимость Услуг указывается на Сайте <http://doctordr.ru>. В случае, если Пользователь (Пациент) является застрахованным лицом по программе добровольного медицинского страхования, в рамках которой оказываются Услуги, стоимость Услуг оплачивается соответствующей страховой организацией, выдавшей полис, в порядке, установленном договором добровольного медицинского страхования.

6.2. Стоимость услуг включает вознаграждение и расходы, издержки Медицинской организации, связанные с оказанием Услуг.

6.3. Оказание Услуг происходит при условии их предоплаты в полном Объеме.

6.4. Оплата услуг осуществляется в безналичном порядке одним из способов, указанных в Сервисе по выбору Пользователя(пункт 4.1.1.).

6.5. Сумма в оплату Услуг зачисляется на расчетный счет Медицинской организации. Услуга считается оплаченной в момент зачисления денежных средств на счет Медицинской организации.

6.7. Оплата Услуг осуществляется при помощи организаций, оказывающих Услуги по приему и перечислению платежей в безналичной форме. Медицинская организация не имеет доступа к платежным реквизитам Пользователей.

6.13. Платежные системы, как правило, предусматривают функцию пересылки Пользователю на контактный адрес электронной почты электронного документа, подтверждающего произведенную оплату Услуг.

## **7. ИНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

7.1. Медицинская организация обязуется:

7.1.1. Обеспечить Пациента (Пользователя) дополнительной бесплатной, доступной и достоверной информацией по вопросам, связанным с оказанием Услуг и иным вопросам, относящимся к предмету настоящего Договора.

7.1.2. Информировать Пользователя и иного представителя Пациента о выявленном состоянии здоровья Пациента.

7.1.3. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту, соблюдать нормы медицинской этики и деонтологии.

7.1.4. Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Медицинской организации информацию и документацию о Пациенте и Пользователе.

7.1.5. Соблюдать порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации, с учетом специфики оказания Услуг дистанционным способом.

7.1.6. Выполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором.

7.2. Медицинская организация имеет право:

7.2.1. Получать от Пациента и Пользователя любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредоставления либо неполного или неверного предоставления Пациентом информации Медицинская организация имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации.

7.2.2. Получать вознаграждение за оказание услуг по настоящему Договору.

7.3. Пользователь обязуется:

7.3.1. Выполнять все медицинские рекомендации Врача либо обеспечивать их выполнение Пациентом, в том числе рекомендации о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза и назначения лечения.

7.3.2. Ознакомиться и по требованию Медицинской организации подписать и выслать по почте на адрес: 420012, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Муштари, дом 12А, а/я 99 все необходимые документы: Информированное согласие на оказание Услуг, настоящий Договор, согласие на обработку персональных данных и прочие документы.

7.3.3. Оплачивать Услуги в порядке, в сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

7.3.4. Соблюдать правила пользования Сайтом.

7.3.5. Выполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором.

7.4. Пользователь имеет право:

7.4.1 Получить бесплатную очную консультацию в ООО «Медэксперт» в течение 6 месяцев после получения Пациентом платной медицинской услуги в рамках настоящего Договора.

7.4.2. Получать от Исполнителя Услуги в соответствии с настоящим Договором.

7.4.3. Предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

8.1. Медицинская организация обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна), а также иные персональные данные Пользователя и Пациента.

8.2. С согласия Пациента или его представителя (Пользователя) допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента.

8.3. Стороны обязуются хранить в тайне лечебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой Стороны при исполнении настоящего Договора.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.1. Медицинская организация несет ответственность перед Пациентом и Пользователем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, несоблюдение требований, предъявляемых к оказанию медицинской помощи, разрешенной на территории Российской Федерации.

9.2. Медицинская организация и ее работники, оказывающие услуги по настоящему Договору (Врачи), несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании Пациенту Услуг.

9.3. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение другой Стороной своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как пожар,

наводнение, землетрясение, забастовки и другие стихийные бедствия, война и военные действия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению настоящего Договора, возникшие после заключения Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение обязательства в срок, указанный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

Сторона, для которой сделалось невозможным исполнение обязательств по Договору, обязана не позднее 3 (трех) дней с момента их наступления и прекращения в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

## **10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Настоящий Договор является публичным договором, его форма расположена на Сайте для ознакомления неограниченного круга лиц.

10.2. Настоящий Договор заключен в порядке, описанном в преамбуле оферты о его заключении.

10.3. Настоящий Договор заключается на неопределенный срок. Любая из Сторон вправе отказаться от настоящего Договора уведомив другую Сторону не менее чем за 1 (один) день до такого отказа.

10.4. Все дополнительные соглашения Сторон, акты и иные приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

10.5. Все споры, претензии и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров.

Пользователь вправе направить претензию в Медицинскую организацию. Срок рассмотрения такой претензии составляет 10 (десять) дней с даты получения.

10.6. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры подлежат рассмотрению в судебном порядке.

## **11. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

### **ООО «Медэксперт»**

Юридический адрес: 420088, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Журналистов, д. 30,

1 этаж, офис № 6

Фактический адрес: 420012, г. Казань, ул. Муштари, 12А

ИНН: 1657061636

ОГРН: 1061685050173

р/с 40702810814640000279

ФИЛИАЛ №6318 БАНКА ВТБ (ПАО) г. САМАРА

БИК 043601968

к/с 30101810422023601968

Директор

\_\_\_\_\_ Недопекина Е.В.