

Оферта о заключении договора возмездного оказания консультационных услуг

Российская Федерация, Москва

Общество с ограниченной ответственностью «Технологии Здравоохранения» с одной стороны и дееспособное физическое лицо, акцептовавшее настоящую оферту, размещенную на сервисе Яндекс.Здоровье и в программе для мобильных устройств «Яндекс.Здоровье», с другой стороны, в соответствии со статьями 435, 437, 438 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключили настоящий Договор возмездного оказания услуг о нижеследующем.

1. Определения и термины

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Технологии здравоохранения», ОГРН 1207700423424; ИНН 9731072399; КПП 770101001, адрес места нахождения: 101000, Москва, пер Армянский, д. 11А/2, стр. 1А, этаж 4, Мансарда, ком. 2, в лице Генерального директора Пономарева Михаила Сергеевича, действующего на основании Устава.

Сервис – означает сервис Яндекс.Здоровье, доступный Пользователям по адресу <https://health.genotek.ru> на условиях, размещенных в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/health_termsfuse.pdf, а также программу для мобильных устройств (мобильное приложение «Яндекс.Здоровье») правообладателем которой является ООО «Клиника Яндекс.Здоровье» (далее — «Яндекс») или его аффилированные лица, и право использования на которую предоставляется Пользователям на условиях Лицензионного соглашения, размещенного в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/health_mobile_agreement.pdf

Консультация – поиск и доведение до сведения Пользователя информации о медицинских специалистах требуемой специализации, квалификации, с необходимым опытом работы и/или медицинских услугах, оказываемых медицинскими организациями, о времени, доступном для записи на прием к таким медицинским специалистам или в медицинские организации, а также содействие в осуществлении записи на приём.

Пользователь – дееспособное физическое лицо (ст. 21 ГК РФ), акцептовавшее Оферту, размещенную в Сервисе, а также в сети Интернет по адресу: <https://storage.yandexcloud.net/health-legal/d1oferta.pdf>

Специалист – работник Исполнителя, обладающий подтвержденными знаниями в сфере медицины.

Договор – договор возмездного оказания консультационных услуг, который заключается между Сторонами посредством акцепта Оферты. Договор считается заключенным в письменной форме на основании положений п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ.

Отчет – документ в электронном виде, составленный Специалистом по итогам оказания Консультации, направленный Пользователю посредством Сервиса, содержащий результаты Консультации.

Стороны – Исполнитель и Пользователь.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель по заданию Пользователя обязуется оказывать Консультации, а Пользователь обязуется принять и оплатить их.

2.2. Пользователь формирует задание для Исполнителя путем размещения заявки на оказание Консультации посредством Сервиса, а также в процессе оказания Консультации при непосредственном взаимодействии со Специалистом.

3А. Соглашение об электронном взаимодействии

3А.1. Консультации проводятся с использованием Сервиса, который также является информационной системой, оператором которой является ООО «Клиника Яндекс.Здоровье». (ОГРН: 5177746308394).

3А.2. Стороны настоящим согласовали, что в рамках Сервиса они взаимно признают электронные документы, подписанные простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, если настоящей Офертой и действующим законодательством не предусмотрено использование Исполнителем в документах исключительно усиленной квалифицированной электронной подписи.

3А.3. Использование ключей простой электронной подписи осуществляется в соответствии с правилами оператора информационной системы, указанного в п.3А.1 Оферты, с которыми Стороны согласились ранее в отдельных документах и соглашениях с оператором информационной системы.

3А.4. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении ключей электронной подписи.

3А.5. Стороны согласовали, что все действия и электронные документы, сделанные и направленные второй Стороне с использованием ключа электронной подписи первой Стороны, считаются сделанными и направленными первой Стороной.

3. Порядок и условия оказания Консультаций

3.1. Текст настоящей Оферты, постоянно размещенный в Сервисе и доступный при размещении заявки на получение Консультации посредством Сервиса, содержит все существенные условия и является предложением Исполнителя заключить Договор с любым дееспособным физическим лицом, использующим Сервис, на указанных в тексте Оферты условиях. Таким образом, настоящий документ является публичной офертой в соответствии с российским законодательством.

3.2. Обязательным условием оказания Исполнителем Консультации является принятие и соблюдение Пользователем требований и положений, изложенных в Оферте и определенных следующими документами:

- документ «Условия использования сервиса «Яндекс.Здоровье»», размещенный в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/health_termsfuse.pdf

- документ «Лицензионное соглашение на использование программы «Яндекс.Здоровье» для мобильных устройств», размещенный в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/health_mobile_agreement.pdf

3.3. Порядок заключения Договора:

3.3.1. Пользователь знакомится с условиями Оферты, информацией об Исполнителе, о Специалистах, участвующих в оказании Консультации, о целях Консультации и ее стоимости, иной информацией, размещенной в Сервисе;

3.3.2. Пользователю предоставляется возможность получения Консультации только анонимно;

3.3.3. Пользователь проходит процедуру авторизации в Сервисе путем заполнения полей: как к пациенту можно обращаться, даты рождения, пол, телефон, адрес электронной почты (только при прохождении авторизации в сети Интернет по адресу: <https://health.genotek.ru>). Также предоставляется возможность заполнения этих данных с применением инструментов доступных в Сервисе (Яндекс ID (<https://passport.yandex.ru>), социальный аккаунт). Для получения Пользователем в Сервисе Консультации анонимно, после прохождения процедуры авторизации Пользователю в Сервисе автоматически присваивается цифровой код;

3.3.4. Пользователь проходит процедуру привязки банковской карты на Сервисе;

3.3.5. Пользователь выбирает Специалиста, у которого он хотел бы получить Консультацию;

3.3.6. Пользователь осознает и соглашается, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Специалиста, могут снизить качество Консультации повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

3.3.7. Пользователь после совершения действий, указанных в п.3.3.1. – п.3.3.6. Оферты, производит акцепт Оферты путём размещения заявки нажатием кнопки «Консультация ...».

3.4. Консультации могут оказываться в любое время суток, но с учетом графика работы Специалистов, размещенного в Сервисе, и при условии наличия свободного Специалиста, готового принять заявку Пользователя.

3.5. Коммуникация Пользователя со Специалистом устанавливается следующим образом:

3.5.1. В случае, если в момент размещения Пользователем заявки на получение Консультации, Специалист, выбранный Пользователем в Сервисе, свободен и готов принять заявку Пользователя, то устанавливается диалог между Специалистом и Пользователем (чат и аудио- и/или видео- общение).

3.5.2. В случае отсутствия свободных Специалистов, готовых принять заявку Пользователя в момент её размещения, Пользователь ставится в электронную очередь ожидания. В период времени ожидания Пользователю предлагается указать вопросы, на которые он хотел бы получить ответы от Специалиста в рамках Консультации. Время ожидания не учитывается в продолжительности предоставления Консультации.

3.5.3. В случае, если поиск и ожидание свободного Специалиста занимает более 2 (двух) минут с момента размещения Пользователем заявки в Сервисе, Пользователь информируется об освобождении выбранного Пользователем Специалиста, путем направления push-уведомления в Сервисе или иного уведомления. Пользователь вправе отказаться от получения push-уведомлений путем отключения соответствующего функционала в настройках Сервиса, при этом Пользователь соглашается с тем, что, в случае отключения Пользователем push-уведомлений, Исполнитель не сможет проинформировать Пользователя об освобождении Специалиста при наличии электронной очереди, а соответственно Консультация может быть оказана только, если Пользователь находится в Сервисе.

3.6. Началом оказания Консультации является момент установления диалога между Специалистом и Пользователем, а именно для Консультации - чат и аудио- и/или видео- общение. Продолжительность диалога между Специалистом и Пользователем при оказании Консультации не может быть более 30 (тридцати) минут, из которых 20 (двадцать) минут отводится на приём Специалистом Пользователя (диалог между Специалистом и Пользователем (чат и аудио- и/или видео- общение) по вопросам, являющимся предметом обращения Пользователя) и 10 (десять) минут - на ответы Специалиста на уточняющие вопросы Пользователя посредством чата и составление Отчета. В процессе оказания Консультации ограничена возможность перехода из чата в иную форму общения (аудио- и/или видео-).

3.7. В процессе оказания Консультации Специалист предоставляет общую справочную информацию по вопросам, явившимся предметом обращения Пользователя, данная информация носит ознакомительный характер и не может заменить очный прием к Лечащему врачу при визите в Медицинскую организацию, а также ни при каких условиях не может быть использована Пользователем для самостоятельного лечения и диагностики. В процессе оказания Консультации Пользователю не ставится диагноз и не назначается лечение. Консультация Пользователя осуществляется Специалистом в целях подбора медицинского специалиста требуемой специализации, квалификации, опыта работы или соответствующей клиники и записи на прием к таким лечащим врачам или в медицинские организации, а также содействие в осуществлении записи на очный приём.

3.8. По итогам оказания Консультации Исполнитель направляет Пользователю посредством Сервиса Отчет.

3.9. Консультация считается оказанной Пользователю в момент направления Пользователю Отчета.

3.10. В случае, если Пользователь в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения Отчета, не направит претензию в соответствии с пунктом 10.2 Оферты, Консультация считается оказанной надлежащим образом и принятой Пользователем.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Права и обязанности Исполнителя:

4.1.1. обязуется оказывать Консультации добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства РФ, с учетом специфики оказания Консультаций;

4.1.2. обязуется предоставить в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

4.1.3. в случае если при оказании Консультации требуется предоставление дополнительных услуг, не предусмотренных Офертой, Исполнитель обязан предупредить об этом Пользователя. Без согласия Пользователя Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные услуги на возмездной основе;

4.1.4. вправе получать от Пользователя информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору. В случае непредоставления либо

неполного или неверного предоставления Пользователем информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору до представления необходимой информации;

4.1.5. вправе получать вознаграждение за оказание Консультаций по Договору.

4.2. Права и обязанности Пользователя:

4.2.1. вправе получать от Исполнителя Консультации в соответствии с условиями Оферты;

4.2.2. обязуется оплачивать Консультации Исполнителя в порядке, сроки и на условиях, которые установлены Офертой;

4.2.3. обязуется обеспечить соединение с сетью Интернет на скорости не менее 5 Мбит/с для получения Консультаций.

5. Стоимость Консультаций и порядок оплаты

5.1. Стоимость Консультации (тариф) указывается в Сервисе, включает в себя вознаграждение и все расходы, издержки Исполнителя, связанные с оказанием Консультации.

5.2. Оплата Консультации производится путём безналичной оплаты с привязанной к Сервису банковской карты в порядке, описанном в Лицензионном соглашении, размещенном в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/health_mobile_agreement.pdf, а также в Условиях использования сервиса «Яндекс.Здоровье», размещенных в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/health_termsfuse.pdf

5.3. Все расчеты по Договору в соответствии с условиями, изложенными в Договоре, производятся в рублях Российской Федерации.

5.4. После размещения Пользователем заявки на получение Консультации стоимость Консультации может быть заблокирована на привязанной к Сервису карте Пользователя до момента завершения оказания Консультации. По завершении оказания Консультации, в соответствии с пунктом 3.9. Оферты, производится списание с привязанной карты стоимости фактически оказанной Консультации с учетом ранее заблокированной суммы.

5.5. В случае, если в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента размещения Пользователем заявки на получение Консультации, оказание Консультации в порядке, указанном в пункте 3.5 Договора, не началось, стоимость Консультации, если она ранее была заблокирована, подлежит разблокировке.

6. Персональные данные

6.1. Пользователь предоставляет Исполнителю свое согласие на обработку персональных данных, ставших известными Исполнителю в рамках оказания Консультаций. Под обработкой персональных данных понимается сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, удаление, уничтожение персональных данных.

6.2. Исполнитель может получать некоторые данные о Пользователе, необходимые для оказания Консультации, от ООО «Клиника Яндекс.Здоровье» (ОГРН: 5177746308394).

6.3. Обработка Исполнителем указанной в п.п.6.1 и п.6.2 Оферты информации и иной информации о Пользователе, предоставленной Пользователем Исполнителю в

рамках оказания Консультаций, осуществляется в целях исполнения Договора, при этом обработка такой информации осуществляется лицом, обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять конфиденциальность полученных сведений.

6.4. Обработка указанной в п.п. 6.1 и 6.2 Оферты информации осуществляется способами, необходимыми для достижения указанных целей, как с использованием средств автоматизации, так и без такого использования.

6.5. Пользователь дает свое согласие на передачу персональных данных ООО «Клиника Яндекс.Здоровье», организациям, осуществляющим контроль качества оказываемых Консультаций, государственным органам по их запросу, при наличии таких полномочий, для целей контроля качества оказываемых Консультаций, обработки запросов и претензий Пользователя и исполнения требований российского законодательства, в объеме, необходимом для достижения указанных целей.

6.6. Пользователь настоящим уведомлен и согласен, что для целей контроля качества Консультаций всё взаимодействие Пользователя со Специалистом в рамках оказания Консультации может записываться. В случае осуществления записей копии таких записей размещаются Исполнителем на программно-аппаратном комплексе Исполнителя. В отношении таких записей Исполнитель применяются организационные и технические меры по сохранению их конфиденциальности. Передача или предоставление доступа к таким записям третьим лицам возможно только в случаях, установленных российским законодательством, а также в случаях, указанных в настоящем разделе.

7. Срок действия Договора

7.1. Договор вступает в силу с момента заключения и действует:

7.1.1. до момента исполнения Сторонами обязательств по Договору, а именно оказания Консультаций Исполнителем и оплаты их Пользователем, либо

7.1.2. до момента расторжения Договора в порядке, указанном в п. 7.3 и п.8.3 Договора.

7.2. Стороны согласовали, что Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить в Договор изменения, которые вступают в силу с момента размещения измененного текста Оферты на Сервисе, если иной срок вступления изменений в силу не указан в измененном тексте Оферты.

7.3. Договор может быть расторгнут:

7.3.1. по соглашению Сторон в любое время;

7.3.2. по инициативе любой из Сторон в случае нарушения другой Стороной условий Договора с письменным уведомлением другой Стороны, в том числе в электронной форме, при этом датой расторжения считается дата направления такого уведомления;

7.3.3. по инициативе Пользователя, когда по истечении 24 (двадцати четырех) часов с момента направления push-уведомления или иного уведомления с информацией об освобождении Специалиста в порядке, указанном в пункте 3.5.3 Оферты, Пользователь не установил диалог со Специалистом (чат и аудио- и/или видео- общение).

8. Гарантии

8.1. В течение срока действия Договора Исполнитель предпримет все усилия для устранения каких-либо технических сбоев и ошибок, в случае их возникновения, в максимально короткие сроки. При этом Исполнитель не гарантирует отсутствия технических сбоев и ошибок при оказании Консультации, в том числе в отношении работы Сервиса. В случае, если технический сбой или ошибка произошли в работе Сервиса во время оказания Консультации, что привело к её неоказанию, списания стоимости Консультации с привязанной карты не производится.

8.2. Заключая Договор, Пользователь заверяет Исполнителя и гарантирует Исполнителю, что:

8.2.1. Пользователь указал достоверные данные, необходимые для заключения Договора и получения Консультации;

8.2.2. Пользователь заключает Договор добровольно, при этом Пользователь: а) полностью ознакомился с условиями Договора, б) полностью понимает предмет Договора, в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора;

8.2.3. Пользователь обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

8.3. В случае, если Пользователь отказывается от получения Консультации до начала Консультации, списания стоимости с привязанной карты Пользователя не производится, а Договор считается расторгнутым.

9. Ответственность

9.1. За нарушение условий Договора Стороны несут ответственность, установленную Договором и/или действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Исполнитель вправе отказаться от Договора в случае нарушения Пользователем заверений, изложенных в пункте 8.2 Договора.

9.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения Договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по Договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, в том числе: война, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, иные стихийные бедствия, пожар, сбой энергоснабжения, произошедшие не по вине Сторон, действия и акты органов власти, принятые после заключения Договора и делающие невозможным исполнение обязательств, установленных Договором, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные сторонам события и явления, но не ограничиваясь указанным.

9.4. В целях противодействия недобросовестному поведению Пользователей, Исполнитель оставляет за собой право отказаться от Договора в случае выявления соответствующего недобросовестного поведения, которое в том числе может заключаться, в преднамеренном прекращении связи на стороне Пользователя во время оказания Консультации.

10. Прочие условия

10.1. Договор, его заключение и исполнение регулируется действующим законодательством Российской Федерации. Все вопросы, не урегулированные Договором или урегулированные не полностью, регулируются в соответствии с материальным правом Российской Федерации.

10.2. Претензии от Пользователя принимаются на адрес электронной почты Службы поддержки Сервиса, а в случае необходимости, по запросу Исполнителя, также направляются в письменном виде на адрес, указанный в разделе 11 Оферты.

В претензии Пользователем в обязательном порядке должны быть указаны:

- предмет и основание претензии;
- цифровой код, присвоенный Сервисом автоматически Пользователю;
- дата и время оказания Консультации.

Срок рассмотрения претензии Пользователя - до 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.

10.3. Если споры между Пользователем и Исполнителем в отношении Договора не разрешены путем переговоров Сторон, они подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством в суде г. Москвы.

10.4. В случае если одно или более положений Договора являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Договора, которые остаются в силе.

10.5. Исполнитель вправе, периодически, в целях повышения качества оказываемых Консультаций, а также разработки новых предложений для Пользователей проводить эксперименты, в рамках которых отдельным выбранным системой в случайном порядке Пользователям могут предлагаться Консультации иной продолжительности, не всех форм установления диалога, которые указаны в п.3.6. Оферты, а также иной стоимости. При этом проведение экспериментов не влияет на остальные условия Оферты. Информация о факте проведения таких экспериментов, о стоимости Консультаций и/или их продолжительности, форме установления диалога в рамках таких экспериментов предоставляется Пользователю, случайно выбранному системой, на Сервисе до начала Консультации.

11. Реквизиты Исполнителя:

Наименование: ООО «ТЕХНОЛОГИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»

Юридический адрес: 101000, Москва, пер Армянский, д. 11А/2, стр. 1А, этаж 4, Мансарда, ком. 2

Электронная почта/телефон: info@d1med.ru 8-495-230-21-21

ОГРН 1207700423424; ИНН 9731072399; КПП 770101001