

Оферта о заключении договора возмездного оказания медицинских и информационных услуг

Российская Федерация, Москва

ООО "Клиника Яндекс.Здоровье" 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 медицинских и информационных услуг о нижеследующем.

1. Определения и термины

Исполнитель — ООО "Клиника Яндекс.Здоровье", ОГРН: 5177746308394, регистрирующий орган: Инспекция Федеральной налоговой службы № 4 по г. Москве, Разрешение (Лицензия): № Л041-01137-77/00343430 от 15.01.2019 г., выдано: Департаментом здравоохранения г. Москва, либо Специалист, уполномоченный на оказание медицинских услуг и/или заключение Договора от имени Исполнителя.

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 — предоставление Пользователю или его законному представителю на возмездной основе с использованием Сервиса Консультации с применением телемедицинских технологий без постановки диагноза в рамках оказания первичной медико-санитарной помощи одним из следующих специалистов: педиатр, уролог, аллерголог-иммунолог, терапевт, гинеколог, невролог, дерматовенеролог, гастроэнтеролог. Дистанционное наблюдение за состоянием здоровья, а также коррекция ранее назначенного лечения возможны только после очного приема лечащего врача, на котором был установлен диагноз и/или назначено лечение.

Экспресс-консультация — предоставление Пользователю или его законному представителю на возмездной основе с использованием Сервиса консультации по одному медицинскому вопросу, продолжительностью не более 5 (пяти) минут, с применением телемедицинских технологий без постановки диагноза в рамках оказания первичной медико-санитарной помощи одним из следующих специалистов: педиатр, терапевт, гинеколог. Дистанционное наблюдение за состоянием здоровья, а также коррекция ранее назначенного лечения возможны только после очного приема лечащего врача, на котором был установлен диагноз и/или назначено лечение.

Консультация психолога — предоставление Психологом Пользователю или его законному представителю на возмездной основе с использованием Сервиса информационной услуги в виде консультации в области психологии, продолжительностью не более 60 (шестидесяти) минут.

Пользователь — дееспособное физическое лицо, старше шестнадцати лет, достигшее возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для заключения Договора, акцептовавшее Оферту, размещенную в Сервисе, а также в сети Интернет по адресу: https://storage.yandexcloud.net/health-legal/kyz_privacy.pdf

Специалист — физическое лицо, обладающее подтвержденными знаниями в сфере медицины и являющееся медицинским работником Исполнителя.

Психолог — физическое лицо, обладающее подтвержденными знаниями в сфере психологии и являющееся работником Исполнителя.

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

Медицинское заключение — документ в электронном виде, составленный Специалистом по итогам оказания Консультации или Экспресс-консультации, направленный Пользователю посредством Сервиса, содержащий результаты Консультации или Экспресс-консультации без постановки диагноза, и заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью Специалиста.

Отчет — документ в электронном виде, который может составляться Психологом по итогам оказания Консультации психолога и направляться Пользователю посредством Сервиса.

Стороны — Исполнитель и Пользователь.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель по заданию Пользователя обязуется оказывать Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации, а Пользователь обязуется принять и оплатить их.

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

3А. Соглашение об электронном взаимодействии

3А.1. Консультации, Консультации психолога или Экспресс-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, Экспресс-консультаций и Консультаций психолога

3.1. Текст Оферты, постоянно размещенный в Сервисе и доступный при размещении заявки на получение Консультации, Консультаций психолога или Экспресс-консультации посредством Сервиса, содержит все существенные условия и является предложением Исполнителя заключить Договор с любым полностью 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, Консультации психолога или Экспресс-консультации является принятие и соблюдение Пользователем, применение к отношениям Сторон по Договору 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 возмездного оказания медицинских услуг:

3.3.1. Пользователь выбирает Специалиста, в зависимости от того, в какой области медицины он хотел бы получить Консультацию или Экспресс-консультацию;

3.3.2. Пользователю предоставляется возможность получения Консультации и Экспресс-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>), а также предоставляется возможность заполнения этих данных с применением инструментов доступных в Сервисе (Яндекс ID (<https://passport.yandex.ru>), социальный аккаунт). После прохождения

процедуры авторизации Пользователю в Сервисе автоматически присваивается цифровой код;

3.3.4. Пользователь проходит процедуру привязки банковской карточки на Сервисе;

3.3.5. Пользователь знакомится с условиями Оферты, информацией об Исполнителе, о Специалистах, участвующих в оказании Консультации и Экспресс-консультации, о стоимости Консультации и Экспресс-консультации, полной информацией о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах видов медицинских вмешательств, о последствиях этих медицинских вмешательств, в том числе о вероятности развития осложнений, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи и иной информацией, размещенной в Сервисе;

3.3.6. Пользователь даёт информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие оформляется по форме, предусмотренной приложением N 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 декабря 2012 г. N 1177н (далее — «Форма»), путем проставления галочки (отметки) напротив Формы, размещенной в Сервисе, что в случаях, предусмотренных правилами информационной системы (Сервиса), является использованием простой электронной подписи. Пользователь дополнительно обязуется распечатать на бумажном носителе заполненную в Сервисе Форму и направить её по почте на адрес: 105120, г Москва, пер Наставнический, 17 / стр. 1, пом. I эт. 2 ком. 9. При анонимном получении Пользователем Консультации и Экспресс-консультации Ф.И.О. гражданина не заполняется, вместо это указывается цифровой код, присвоенный Сервисом. Информированное добровольное согласие, оформляется Пользователем один раз при первом обращении за Консультацией или Экспресс-консультацией, и оно действительно в течение всего срока оказания Консультаций и Экспресс-консультаций в Сервисе.

3.3.7. Пользователь осознает и соглашается, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Специалиста, могут снизить качество Консультации и Экспресс-консультаций, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пользователя.

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

3.3.9. Консультации и Экспресс-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.

3.3.10. Коммуникация Пользователя со Специалистом устанавливается следующим образом:

3.3.10.1. В случае размещения Пользователем заявки на получение Консультации или Экспресс-консультации Специалиста из раздела Сервиса «Онлайн-консультации», когда Специалист свободен и готов принять заявку

Пользователя, между Сторонами устанавливается (чат и аудио- и/или видео-общение).

При отсутствии 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 или Экспресс-консультации. Время ожидания не учитывается в продолжительности предоставления Консультации и Экспресс-консультации. В случае, если поиск и ожидание свободного Специалиста занимает более 2 (двух) минут с момента размещения Пользователем заявки в Сервисе, Пользователь информируется об освобождении Специалиста, путем направления push-уведомления 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 или Экспресс-консультация может быть оказана только, если Пользователь находится в Сервисе.

3.3.11. Началом оказания Консультации или Экспресс-консультации является момент установления диалога между Специалистом и Пользователем, а именно для Консультации — чат и аудио- и/или видео- общение, для Экспресс-консультации — 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 медицинским вопросам, являющимся предметом обращения Пользователя) и 10 (десять) минут — на ответы Специалиста на уточняющие вопросы Пользователя посредством чата и составление Медицинского заключения. В процессе оказания Консультации ограничена возможность перехода из чата в иную форму общения (аудио- и/или видео-).

3.3.12. В процессе оказания Консультации или Экспресс-консультации Специалист предоставляет общую справочную информацию по медицинским вопросам, являющимся 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 или Экспресс-консультации Пользователю не ставится диагноз и не назначается лечение. Консультация или Экспресс-консультация Пользователя может осуществляться Специалистом в целях:

- профилактики, сбора, анализа жалоб и анамнеза Пользователя;
- принятия решения о необходимости проведения очного приёма.

3.3.13. По итогам оказания Консультации или Экспресс Консультации Исполнитель направляет Пользователю посредством Сервиса Медицинское заключение.

3.3.14. Консультация или Экспресс-консультация считается оказанной Пользователю в момент направления Пользователю Медицинского заключения.

3.3.15. В случае, если Пользователь в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения Медицинского заключения, не направит претензию в соответствии с пунктом 10.2 Оферты, Консультация или Экспресс-консультация считается оказанной надлежащим образом и принятой Пользователем.

3.4. Порядок заключения Договора возмездного оказания информационных услуг:

3.4.1. Пользователь выбирает Психолога. Пользователь знакомится с условиями Оферты, информацией об Исполнителе, о Психологах, участвующих в оказании Консультации психолога, о стоимости Консультации психолога и иной информацией, размещенной в Сервисе;

3.4.2. Пользователю предоставляется возможность получения Консультации Психолога только анонимно;

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

3.4.4. Пользователь проходит процедуру привязки банковской карточки на Сервисе;

3.4.5. Пользователь после совершения действий, указанных в п.3.4.1. — п.3.4.4. Оферты, производит акцепт Оферты путём размещения заявки нажатием кнопки «Продолжить...».

3.4.6. Коммуникация Пользователя с Психологом устанавливается следующим образом:

3.4.6.1. В случае размещения Пользователем заявки на получение Консультации психолога, Психолог устанавливает диалог с Пользователем посредством чата, в котором Стороны согласовывают время проведения Консультации психолога, в течение двадцати четырех часов с момента размещения заявки Пользователем, за исключением случаев, если заявка размещена Пользователем во время нахождения Психолога в отпуске, тогда Психолог обязуется ответить в течение первого рабочего дня Психолога. Пользователь информируется о начале диалога в чате с Психологом, путем направления push-уведомления или иного уведомления.

При этом Пользователь соглашается с тем, что, в случае отключения Пользователем push-уведомлений, Исполнитель не сможет проинформировать Пользователя о начале диалога в чате с Психологом, а соответственно Консультация психолога не сможет быть оказана.

3.4.7. Началом оказания Консультации психолога является момент установления диалога между Психологом и Пользователем, а именно чат и аудио-и/или видео-общение. Продолжительность диалога между Психологом и Пользователем при оказании Консультации психолога не может быть более 60 (шестидесяти) минут.

3.4.8. По итогам оказания Консультации психолога Исполнитель может направить Пользователю посредством Сервиса Отчет.

3.4.9. Консультация психолога считается оказанной Пользователю в момент завершения диалога между Психологом и Пользователем с учетом п.3.4.7. Оферты.

3.4.10. В случае, если Пользователь в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента окончания Консультации психолога в соответствии с п.3.4.9. Оферты, не направит претензию в соответствии с пунктом 10.2 Оферты, Консультация психолога считается оказанной надлежащим образом и принятой Пользователем.

3.4.11. В случае, если вопросы Пользователя находятся вне компетенции Психолога, Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе Психолога.

3.4.12. Психолог обязуется не разглашать, не распространять, не предоставлять и не передавать третьим лицам любые сведения, полученные в процессе или по результатам проведения Консультации психолога от Пользователя, касающиеся его частной жизни, за исключением случаев, когда такие сведения указывают на наличие угрозы жизни или здоровью Пользователя или третьих лиц.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Права и обязанности Исполнителя:

4.1.1. обязуется оказывать Консультации, Консультации психолога и Экспресс-консультации добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства РФ, с учетом специфики оказания Консультаций и Экспресс-консультаций с применением телемедицинских технологий;

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

4.1.3. обязуется обеспечить Пользователя доступной и достоверной информацией, необходимость предоставления которой установлена Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», порядками оказания и стандартами медицинской помощи, а также Федеральным законом от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4.1.4. в случае если при оказании Консультации или Экспресс-консультации требуется предоставление дополнительных медицинских услуг, не

предусмотренных Офертой, Исполнитель обязан предупредить об этом Пользователя. Без согласия Пользователя Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе;

4.1.5. вправе получать от Пользователя информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору. В случае не предоставления либо неполного или неверного предоставления Пользователем информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору до представления необходимой информации;

4.1.6. вправе получать вознаграждение за оказание Консультаций, Консультаций психолога и Экспресс-консультаций по Договору.

4.2. Права и обязанности Пользователя:

4.2.1. вправе получать от Исполнителя Консультации, Консультации психолога и Экспресс-консультации в соответствии с условиями Оферты;

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

4.2.3. обязуется оформить и направить информирование добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с п.3.3.6. Оферты;

4.2.4. обязуется обеспечить соединение с сетью Интернет на скорости не менее 5 Мбит/с для получения Консультаций, Консультаций психолога или Экспресс-консультаций.

5. Стоимость Консультаций, Консультаций психолога, Экспресс-консультаций и порядок оплаты

5.1. Стоимость Консультации, Консультаций психолога и Экспресс-консультаций (тариф) указывается в Сервисе, включает в себя вознаграждение и все расходы, издержки Исполнителя, связанные с оказанием Консультации, Консультации психолога, Экспресс-консультации.

5.2. Консультации и Экспресс-консультации освобождаются от НДС в соответствии с пп. 2.п. 2 ст. 149 НК РФ.

5.3. Стоимость Консультации психолога включает в себя НДС по ставке, установленной действующим законодательством РФ.

5.4. Оплата Консультации, Консультации психолога и Экспресс-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.

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

5.6. После размещения Пользователем заявки на получение Консультации, Консультации психолога и Экспресс-консультации стоимость Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации может быть заблокирована на привязанной карте до момента завершения оказания Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации. По завершении оказания

Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации, в соответствии с пунктом 3.3.14 и п. 3.4.9 Оферты, производится списание с привязанной карты стоимости фактически оказанной Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации с учетом ранее заблокированной суммы.

5.7. В случае, если в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента размещения Пользователем заявки на получение Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации в порядке, указанном в пункте 3.3.10.1 Оферты и пункте 3.4.6.1 Оферты, оказание Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации не началось, стоимость Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации, если она ранее была заблокирована, подлежит разблокировке.

6. Персональные данные

6.1. Обработка Исполнителем информации о Пользователе, предоставленной Пользователем Исполнителю в рамках оказания Консультаций, Консультаций психолога и Экспресс-консультаций, осуществляется в целях исполнения Договора, в медико-профилактических целях, в целях оказания медицинских и информационных услуг, при этом обработка такой информации осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну.

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

6.3. Пользователь даёт согласие на передачу некоторых персональных данных Пользователя третьим лицам и медицинским организациям (в зависимости от того, что применимо) для целей оказания медицинской помощи, в том числе в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну, и для целей исполнения требований российского законодательства, контроля качества оказываемых Консультаций, Консультаций психолога и Экспресс-консультаций и обработки запросов и претензий Пользователя, в объеме, необходимом для достижения указанных целей.

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, Консультаций психолога или Экспресс-консультаций Исполнителем и оплаты их Пользователем, либо

7.1.2. до момента расторжения Договора в порядке, указанном в пункте 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 3.3.10.1 Оферты, либо с информацией о начале диалога с Психологом в порядке, указанном в п.3.4.6.1. 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 или Экспресс-консультации, в том числе в отношении работы Сервиса. В случае, если технический сбой или ошибка произошли в работе Сервиса во время оказания Консультации, Консультации психолога или Экспресс-консультации, что привело к её неоказанию, списания стоимости Консультации, Консультации психолога или Экспресс-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, Консультации психолога или Экспресс-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 Специалистом не может быть оказана медицинская помощь в рамках Экспресс-консультации, и Пользователь отказывается от получения Консультации, списания стоимости Экспресс-консультации 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 или Экспресс-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, Консультации психолога или Экспресс-консультации.

Срок рассмотрения претензии Пользователя — до 10 (десяти) 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.

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. Клиника вправе периодически в целях повышения качества оказываемых Консультаций, Консультаций психолога или Экспресс-консультаций, а также разработки новых предложений для Пользователей проводить эксперименты, в рамках которых отдельным выбранным системой в случайном порядке

Пользователям могут предлагаться Консультации и/или Экспресс-консультации и/или Консультации психолога иной продолжительности, не всех форм установления диалога, которые указаны в п.3.3.11. и п.3.4.7. 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 Консультаций психолога и/или Экспресс-консультаций, их продолжительности, форме установления диалога в рамках таких экспериментов предоставляется Пользователю, случайно выбранному системой, на Сервисе до начала Консультации и/или Консультации психолога и/или Экспресс-консультации.

11. Реквизиты Исполнителя:

Наименование: ООО "Клиника Яндекс.Здоровье"

Почтовый адрес: 105120, г Москва, пер Наставнический, 17 / стр 1, пом I эт 2
ком 9

Адрес: 123098г. Москва, Маршала Новикова, д.17

ОГРН: 5177746308394

тел.: (495) 215-15-14