

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання платних медичних послуг

ТОВ «Домус», що належним чином зареєстроване відповідно до законодавства України (ідентифікаційний код юридичної особи 23940504), місцезнаходження: 49050, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, площа Академіка Старобудова, будинок 1, Ліцензія на медичну практику серії АГ № 600646, в особі директора Товариства Онофрієнко Катерини Володимирівни, що діє на підставі Статуту (далі – «Виконавець») керуючись ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб, укласти Договір про надання платних медичних послуг (надалі «Договір») на нижчевикладених умовах.

1. ТЕРМІНИ

1.1. Послуги – перелік платних медичних та інших супутніх послуг, що надаються Виконавцем в порядку та на умовах, визначених цим Договором, в тому числі, з використанням телемедичних технологій (онлайн-сервісу «Особистий кабінет», Мобільного додатку, телефону). Результатом надання послуг з використанням телемедичних технологій є надання Пацієнту медичного висновку/рекомендацій .

1.2. Замовник – пацієнт чи представник пацієнта, який Акцептував Публічну оферту Виконавця, викладену у цьому Договорі, підписав Анкету, активував онлайн-сервіс «Особистий кабінет», замовив телемедичну послугу, скористався функцією «Зателефонувати мені», здійснив виклик лікаря чи медичної сестри за допомогою мобільного додатку чи на сайті Виконавця. Замовник несе всі ризики, пов'язані з використанням телемедичних технологій будь-якою третьою особою, яка не мала на те повноважень та наслідками такого використання. В свою чергу, Виконавець зобов'язується прикласти усіх можливих зусиль в рамках законодавства України щодо припинення можливості користування телемедичними послугами не уповноваженими на те особами.

1.3. Виконавець - ТОВ «Домус», що належним чином зареєстроване відповідно до законодавства України (ідентифікаційний код юридичної особи 23940504), місцезнаходження: 49050, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, площа Академіка Старобудова, будинок 1, Ліцензія на медичну практику серії АГ № 600646.

1.4. Пацієнт – фізична особа, якій надаються медичні послуги.

1.5. Сторони – Пацієнт та Виконавець.

1.6. Публічна оферта – пропозиція Виконавця (викладена на Сайті Виконавця), адресована необмеженому колу фізичних осіб укласти даний Договір на визначених умовах.

1.7. Акцепт – повне, безумовне та беззастережне прийняття Пацієнтом умов Публічної оферти, в формі даного Договору. Згода з умовами оферти здійснюється Замовником в дату акцепту з впровадженням за вибором Замовника одного із способів акцепту, як вони визначені нижче.

Акцепт здійснюється, шляхом:

- виклику лікаря чи іншого спеціаліста Виконавця, замовлення дистанційних консультацій із застосуванням телемедичних послуг або застосуванням сайту Виконавця чи мобільного додатку (при обранні «Зателефонувати мені», «Викликати лікаря», Викликати медичну сестру», «Розпочати консультацію»);

- заповнення, підписання та передачею Пацієнтом Виконавцю письмової або електронної Анкети (акцепт), примірник якого знаходиться безпосередньо за місцезнаходженням Виконавця;

- оплати послуг Виконавця на його поточний рахунок;

Датою укладання договору в такому випадку вважається дата виклику лікаря чи замовлення послуг дата підписання Анкети або дата оплати, виходячи з того, яка з подій сталась раніше.

1.8. Сайт Виконавця – веб-сторінка в мережі Інтернет, за адресою <https://www.doctele.ai>, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та Послуги, що ним надаються.

1.9. Особистий кабінет - інформаційний ресурс, який розміщений на Сайті Виконавця, надає Замовнику можливість замовляти послуги та здійснювати доступ до даних про деталі замовлених послуг у Виконавця. Доступ до особистого кабінет здійснюється із використанням кодів і (або) паролів.

1.10. Мобільний додаток - додаток Dobrodoc+ для операційних систем IOS і Android, призначене для надання Послуг. Мобільний додаток є об'єктом інтелектуальної власності. Використання Мобільного додатку здійснюється з використанням кодів та (або) паролів.

- 1.11. Спеціаліст - особа яка має медичну освіту та відповідний стаж в медичній сфері відповідного напрямку, що є працівником Виконавця або залучена ним для надання Послуг Пацієнту.
- 1.12. Медичний висновок – документ, що повинен містити рекомендації про необхідність проведення додаткових обстежень або про необхідність проведення очного прийому або інші рекомендації.
- 1.13. Всі додатки до цього Договору (в тому числі змін до Договору) розміщуються на Сайті виконавця та вважаються доведеними та прийнятими Пацієнтом з дня їх оприлюднення.
- 1.14. Прайс-лист – діючий перелік медичних послуг Виконавця із зазначенням цін, який опублікований на Сайті Виконавця та може бути змінений в односторонньому порядку або внесенням змін, шляхом розміщення Договору у новій редакції.
- 1.15. Даний Договір розміщений на сайті Виконавця за електронною адресою: <https://www.doctele.ai>, набирає чинності з дати його оприлюднення на Сайті та діє до дати оприлюднення заяви про відкликання Договору.
- 1.16. Цей Договір укладений між Виконавцем і Замовником, які вчинили акцепт оферти з використанням одного з Способів Акцепту в Дату Акцепту (як вони визначені вище). До моменту укладання акцепту Замовник підтверджує, що ознайомлений з усіма умовами цього Договору, додатками та іншими документами розміщеними на Сайті Виконавця.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 2.1. Даний Договір є публічним договором, який вважається укладеним між Виконавцем, з однієї сторони, Замовником, з іншої, з моменту Акцепту останнім всіх без винятку умов та положень даного Договору.
- 2.2. В порядку та на умовах, визначених цим Договором та додатками, Виконавець зобов'язується надати Замовнику Послуги у відповідності до ліцензійних умов Виконавця, за ціною згідно Прайс-листа, з урахуванням графіку роботи Виконавця та його працівників, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити послуги.
- 2.3. Перелік, вартість, умови та порядок надання Послуг узгоджується сторонами шляхом направлення запиту через особистий кабінет на Сайті Виконавця, Мобільний додаток, шляхом заповнення анкети у приміщенні Виконавця або за телефоном +380961150303.
- 2.4. Виконавець має право в будь-який час вносити будь-які зміни в Договір без будь-якого попереднього або наступного узгодження з Замовником. Зміни, внесені до Договору, вступають в силу з моменту опублікування, якщо інше не зазначено Виконавцем. Замовник повинен самостійно ознайомитися з умовами договору на Сайті перед запитом будь-якої послуги з числа Послуг на предмет нових версій Договору.
- 2.5. Місцем надання Послуг вважаються місцезнаходження Виконавця.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Виконавець має право:

- 3.1.1. Вносити в односторонньому порядку зміни в перелік Послуг, які надаються Виконавцем та розміщений на Сайті Виконавця, щодо обсягу кожної Послуги, строків її виконання, ціни кожної Послуги тощо, надання яких можливе в рамках даного Договору.
- 3.1.2. При необхідності залучати третіх осіб (медичних фахівців, медичні установи) для надання Послуг Пацієнту.
- 3.1.3. Інформувати Пацієнта про зміни щодо Послуг.
- 3.1.4. Отримувати від Замовника будь-яку інформацію, необхідну для виконання своїх зобов'язань за Договором. Виконавець має право призупинити надання Послуг, якщо Замовником або Пацієнтом не надана інформація, необхідна для надання Послуг, або надана неповна або недостовірною інформація, до моменту надання необхідної інформації.
- 3.1.5. Проводити консультації в режимі реального часу і (або) відкладених консультацій (тривалість консультації незалежно від режиму проведення становить до 30 (тридцяти) хвилин з моменту приєднання Спеціаліста і може бути збільшена за погодженням з останнім):
- 3.1.5.1 Проведення консультації в режимі реального часу передбачає консультацію, при якій Пацієнт (або його законний представник) безпосередньо взаємодіє зі Спеціалістом.
- 3.1.5.2. Проведення консультації в режимі відкладених консультацій передбачає консультацію, при якій Спеціаліст дистанційно вивчає медичні документи Пацієнта і іншу інформацію про стан здоров'я Пацієнта, на підставі чого готує медичний висновок без безпосереднього спілкування з Замовником.

Консультації в режимі реального часу відбуваються згідно з графіком роботи Виконавця та/або окремих його Спеціалістів.

3.1.6. Надавати Послуги із застосуванням телемедичних технологій за допомогою Мобільного додатку, Сайту або телефонного зв'язку.

3.1.7. Відмовити в наданні Послуг:

3.1.7.1. Коли надання таких Послуг не передбачено ліцензією Виконавця.

3.1.7.2. При відсутності необхідних Спеціалістів та (або) обладнання.

3.1.7.3. При відсутності необхідних показань для надання Послуги.

3.1.7.4. Якщо захворювання і стан Пацієнта супроводжуються загрозою його життю, вимагають екстреної та невідкладної медичної допомоги, відстрочка надання якої на певний час спричинить за собою погіршення стану Пацієнта. загрозу його життю та здоров'ю.

3.1.7.5. Якщо надання Послуг з великим ступенем ймовірності може спричинити погіршення стану здоров'я Пацієнта.

3.1.7.6. У разі несплати Послуг, в тому числі несплати (неповної оплати і (або) прострочення оплати) Послуг, наданих раніше.

3.1.8. Залучити для надання Послуг медичних фахівців, які не є працівниками Виконавця, в тому числі, залучити медичного працівника сторонньої медичної організації з метою отримання додаткових рекомендацій надання Послуг із застосуванням телемедичних технологій при дистанційній взаємодії медичних працівників між собою з питань оцінки стану здоров'я Пацієнта, уточнення діагнозу, визначення прогнозу і тактики медичного обстеження і призначення рекомендацій. У разі залучення медичного працівника сторонньої медичної організації Виконавець має право надати йому необхідні для виконання зобов'язань за цим Договором дані про пацієнтів

3.1.9. Приймати оплату за Послуги в безготівковій формі під час оформлення Замовлення Пацієнтом та/або Замовником.

3.1.10. В односторонньому порядку на власний розсуд розірвати даний Договір із поверненням грошових коштів за ненадані Послуги.

3.2. Виконавець зобов'язується:

3.2.1. Своєчасно і якісно надавати Послуги відповідно до умов цього Договору та з дотриманням вимог чинного законодавства України.

3.2.2. Забезпечити участь кваліфікованого медичного персоналу для надання Послуг в межах виконання зобов'язань за цим Договором.

3.2.3. У своїй діяльності з надання Послуг використовувати методи діагностики, медичні технології, дозволені до застосування в установленому чинним законодавством України порядку.

3.2.4. Забезпечити Пацієнта/Замовника інформацією, що включає в себе відомості про перелік Послуг із зазначенням їх вартості та строків виконання, про умови надання та отримання цих Послуг.

3.2.5. У разі відмови Замовника від погодження Політики конфіденційності, Угоди користувача, Інформаційної згоди (у необхідних випадках) надання Послуг в тій частині, в якій надійшла відмова, до моменту погодження Пацієнтом Політики конфіденційності, Угоди користувача, Інформаційної згоди (у необхідних випадках). При цьому Виконавець не несе відповідальність за порушення термінів надання Послуг і за інші наслідки, викликані припиненням надання Послуг.

3.2.6. Надати Замовнику в Мобільному додатку протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту початку консультації із застосуванням телемедичних технологій медичний висновок за результатами наданих послуг, про що зобов'язується повідомити його шляхом направлення відповідного SMS -повідомлення або Push-повідомлення відповідно до зазначених Замовником даних при зверненні контактними даними.

3.2.7. Не надавати третім особам дані про пацієнтів, в тому числі персональні дані, за винятком випадків, коли це необхідно для виконання вимог чинного законодавства, вимог контролюючих, правоохоронних податкових та інших органів, виконання зобов'язань за цим Договором або іншим договором, вигодонабувачем за яким є Пацієнт, а також у випадках, коли надання даних здійснюється в статистичних чи інших дослідницьких цілях, за умови обов'язкового знеособлення даних перед їх наданням третій особі. Дані, в обсязі, необхідному для досягнення зазначених цілей, можуть надаватися: іншій медичній організації у випадках, передбачених в п.3.1.8 цього Договору, страховій компанії, що надає Пацієнту послуги з медичного страхування, - організаціям, що надають - Виконавцю послуги з інформування Замовника про приймання або дослідженні,

проведення статистичних та інших досліджень і іншим третім особам, за умови дотримання ними конфіденційності отриманих даних.

3.2.8. Інформувати Пацієнта у випадку неможливості надання Послуг за Замовленням повністю або частково.

3.3. Замовник має право:

3.3.1. Своєчасно та якісно отримати Послуги.

3.3.2. Отримувати від Виконавця інформацію щодо обсягу та змісту Послуг.

3.3.3. Самостійно визначати перелік Послуг, що входять до Замовлення, які він бажає отримати в межах цього Договору.

3.3.4. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.

3.3.5. Анулювати Замовлення шляхом направлення письмової заяви Пацієнта протягом строку дії Замовлення у наступному порядку:

У разі, якщо Замовлення анульоване за заявою Замовника протягом строку дії Замовлення, а Послуги ще не були надані частково або повністю, оплачена вартість Послуг підлягає поверненню у формі, в якій було здійснено оплату таких Послуг, протягом 30 робочих днів з моменту прийняття рішення Виконавцем про повернення Замовнику вартості неотриманих Послуг.

Кошти повертаються Замовнику на його банківський рахунок з якого було здійснено оплату на підставі відповідного звернення Замовника.

3.3.6. Повідомляти свої контактні дані для отримання інформації про надані послугах в електронному вигляді. Сторони визнають достовірним і достатнім для цілей отримання Замовником інформації в Мобільному додатку або Особистому кабінеті номер мобільного телефону, вказаний ним при реєстрації на цих ресурсах, а також при першому зверненні до Виконавця по телефону.

3.4. Замовник зобов'язується:

3.4.1. Оплачувати послуги Виконавця в порядку, строки та на умовах, які встановлені Договором. Замовник звільняється від обов'язку по оплаті Послуг, в тій частині, в якій оплата Послуг на користь Пацієнта здійснюється третіми особами.

3.4.2. До початку безпосереднього надання будь-яких Послуг повідомити Виконавцю всі відомості про перенесені та наявні захворювання Пацієнта, відомих йому протипоказання до застосування будь-яких ліків або процедур, можливих алергічних реакціях, індивідуальні особливості організму.

3.5. Пацієнт має право:

3.5.1. Отримати повну інформацію про Виконавця, обсягу та змісту отриманих Послуг.

3.6. Пацієнт зобов'язується:

3.6.1. Надавати повну та достовірну інформацію та документи, необхідні для ідентифікації Пацієнта, в тому числі щодо стану здоров'я.

3.6.2. Не допускати користування Послугами сторонніх осіб, якщо інше прямо не передбачено положеннями даного Договору.

3.6.3. Виконувати усі приписи, призначення, рекомендації Спеціалістів Виконавця.

4. ЦІНА І УМОВИ ОПЛАТИ ПОСЛУГ

4.1. Перелік послуг Виконавця, їх ціна та строк виконання вказані в чинному Прайс-листі Виконавця на Сайті, який може бути змінений Виконавцем в односторонньому порядку. Новий Прайс-лист діє з моменту його оприлюднення/оновлення на Сайті Виконавця, якщо не встановлений інший строк.

4.2. Виконавець не має права змінювати ціну оплаченої Послуги після того, як Замовлення було прийнято Виконавцем, а Пацієнт отримав sms-повідомлення на вказаний Пацієнтом номер телефону та/або електронне повідомлення, яке підтверджує прийняття Замовлення Виконавцем.

4.3. Вартість Послуг сплачується в національній валюті України — гривні, шляхом здійснення безготівкового платежу під час оформлення Замовлення.

4.4. Послуги надаються Замовнику/Пацієнту за умови 100% попередньої оплати. Оплата послуг здійснюється шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Виконавця.

4.5. У разі, якщо Замовлення анульоване за письмовою заявою Пацієнта протягом строку дії Замовлення, а Послуги ще не були надані частково або повністю, оплачена вартість Послуг підлягає поверненню у формі, в якій було здійснено оплату таких Послуг, протягом 30 робочих днів з моменту прийняття рішення Виконавцем про повернення Пацієнту вартості неотриманих Послуг.

- 4.6. Підтвердженням надання послуг в повному обсязі та належної якості від Виконавця Замовнику є зарахування коштів на поточний рахунок Виконавця без їх подальшого повернення.
- 4.7. Окремо за бажанням Замовника Сторони можуть підписати акт приймання-передачі виконаних робіт.
- 4.8. Акт прийому-передачі Послуг у двох примірниках направляється Замовнику, Замовник зобов'язаний повернути підписаний примірник Акту протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання, або у вказаний термін направити Виконавцю мотивовану відмову.
- У випадку, якщо протягом зазначеного строку Виконавець не отримає підписаний Замовником примірник Акту або мотивованої відмови від його підписання, Акт вважається підписаним без зауважень, а Послуги такими, що надані належним чином та у повному обсязі.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 5.1. Сторони несуть відповідальність передбачену чинним законодавством України.
- 5.2. Сторони не несуть відповідальність за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається невинуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для належного виконання Договору та додатків до нього.
- 5.3. Сторони не несуть відповідальність один перед одним за непрямий збиток (у тому числі за недоотриманий прибуток).
- 5.4. Виконавець не несе відповідальності, якщо це було зумовлено дією обставин непереборної сили (форс-мажору). Під обставинами непереборної сили маються на увазі: пожежі, землетруси, інші природні явища, стихійні лиха, дії третіх осіб, військові дії, відключення електромережі, відключення мережі Інтернет з незалежних від Виконавця обставин, прийняття законодавчих актів та інші незалежні від Виконавця обставини, які роблять неможливим своєчасне, повне та належне виконання Виконавцем своїх зобов'язань згідно Договору.
- 5.5. Відповідальність Виконавця перед Пацієнтом у випадку пред'явлення останнім вимог/претензій про відшкодування шкоди та компенсації моральної шкоди в результаті ненадання та/або надання Послуг неналежної якості, що підтверджується висновком експерта з контролю якості, відшкодовується виключно в межах вартості відповідного Послуг, оплаченого Пацієнтом або третьою стороною.
- 5.6. Виконавець не несе відповідальності за належне функціонування та доступність певних сегментів мережі Інтернет, які знаходяться поза контролем Виконавця.
- 5.7. Виконавець не контролює доступний через мережу Інтернет потік інформації, що може включати небажані для Пацієнта матеріали, або інформацію, яка ображає честь і гідність Пацієнта, і не несе ніякої відповідальності.
- 5.8. Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої Послуги результату, що очікував та бажав отримати Пацієнт при зверненні за наданням відповідної Послуги, саме по собі не є фактом надання такої Послуги неналежної якості.
- 5.9. Виконавець звільняється від відповідальності за настання негативних наслідків, що виникли в результаті неповідомлення Замовником необхідної для надання Послуги інформації, відмови від додаткових обстежень, об'єктивно необхідних для надання рекомендацій; невиконання або неналежного виконання Пацієнтом призначень і рекомендацій лікаря та інших Спеціалістів, в тому числі вдома; наявності у Пацієнта захворювань, про які Замовник не повідомив Виконавця, і, внаслідок цього, неврахованих лікуючим лікарем при призначенні рекомендацій: наявності у Пацієнта індивідуальної непереносимості і (або) патологічної реакції на лікарські засоби і вживані матеріали, захворювань, виявлених в процесі надання Послуг; наступ негативних наслідків, що виникли в рамках обґрунтованого професійного лікарського ризику.
- 5.10. Виконавець несе відповідальність за рекомендації, надані його Спеціалістом в результаті надання Послуг із застосуванням телемедицини технологій, в межах даного ним медичного висновку, отриманням якого була завершена відповідна консультація.
- 5.11. При недотриманні Виконавцем умов Договору Замовник має право розірвати його в односторонньому порядку і стягнути з Виконавця вартість оплачених, але не наданих Послуг, з яких віднімаються фактично понесені Виконавцем витрати на надання Послуг.

6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА УМОВИ ЙОГО ПРИПИНЕННЯ

- 6.1. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором або законодавством України.

6.2. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Пацієнтів шляхом його розміщення (оприлюднення) на сайті Виконавця.

6.3. Якщо за 30 (тридцять) днів до закінчення поточного календарного року жодна із Сторін письмово не заявить про намір розірвати цей Договір, то він вважається продовженим (пролонгованим) на наступний календарний рік на таких самих умовах. Така пролонгація строку цього Договору можлива без обмеження терміну.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Укладаючи цей Договір Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору та додатків до нього.

7.2. Замовник надає дозвіл на збір та обробку персональних даних для цілей, пов'язаних з наданням Послуг та в межах, визначених законодавством України.

7.3. Цей Договір є публічним відповідно до статей 633, 641 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх Замовників. Прийняття умов цього Публічного договору (акцепт) є повним і беззастережним і означає згоду Замовника зі всіма умовами Договору без виключення і доповнення. А також свідчить про те, що Замовник розуміє значення своїх дій, всі умови Договору йому зрозумілі, Замовник не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства, загрози, і тому подібне.

7.4. Цей договір регулюється чинним законодавством України, незалежно від того де знаходиться Пацієнт, який отримує послугу.

7.5. Виконавець може проводити аудіо запис всіх розмов з Пацієнтом.

7.6. Виконавець гарантує, що всі відомості про Пацієнта, що містять лікарську та/або іншу конфіденційну таємницю, будуть використовуватись відповідно до принципів дотримання таких таємниць та відповідно до вимог законодавства України та міжнародного законодавств.

7.7. Визнання будь-якого положення або пункту даного Договору чи додатків до нього не дійсним, не впливає на дійсність інших положень і умов Договору.

7.8. Всі Додатки до Договору є невід'ємними частинами цього Договору та є обов'язковими для виконання та дотримання Сторонами.

7.9. Інформація про можливі додаткові або інші супутні послуги міститься на сайті Виконавця або на сайтах відповідних партнерів Виконавця.