

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание информационно-консультационной услуги по вопросам маршрутизации обращения и сервисного сопровождения

Редакция: 2026/2

Дата введения в действие: 01.04.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является предложением Общества с ограниченной ответственностью «Пермский Медицинский Центр» (сокращенное наименование – ООО «ПМЦ»), ОГРН 1095902007002, ИНН 5902170698, адрес: 614000, Пермский край, г. Пермь, ул. Александра Матросова, дом 3, адрес электронной почты: info@lymphatech.ru, официальный сайт: <https://lymphatech.ru/> (далее – **Исполнитель, Клиника**) заключить договор на оказание информационно-консультационной услуги по вопросам маршрутизации обращения и сервисного сопровождения на условиях настоящей Оферты.

1.2. Настоящая Оферта адресована полностью дееспособным физическим лицам, а также представителям получателей услуги, действующим на законном или ином надлежащем образом оформленном основании.

1.3. Настоящая Оферта является публичной офертой в смысле статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит все существенные условия договора возмездного оказания услуг.

1.4. Акцептом настоящей Оферты является совершение Заказчиком полной оплаты услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой. Оплата услуги означает полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты и заключение договора между Исполнителем и Заказчиком.

1.5. Договор считается заключенным с момента поступления полной оплаты стоимости услуги на расчетный счет Исполнителя.

1.6. Исполнитель вправе направлять текст настоящей Оферты Заказчику одновременно со ссылкой на оплату и/или размещать Оферту на сайте Исполнителя. При направлении ссылки на оплату Исполнитель вправе дополнительно указывать, что оплата услуги является полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты.

2. Термины и определения

2.1. **Заказчик** – лицо, оплатившее услугу на условиях настоящей Оферты.

2.2. **Получатель услуги** – лицо, в отношении которого оказывается информационно-консультационная услуга. Получатель услуги может совпадать с Заказчиком.

2.3. **Представитель** – лицо, действующее от имени Получателя услуги на основании закона, доверенности или иного надлежащим образом оформленного документа.

2.4. **Услуга / ИКУ** – информационно-консультационная услуга по вопросам маршрутизации обращения и сервисного сопровождения, оказываемая на условиях настоящей Оферты.

2.5. **Закрытый контур** – используемый Исполнителем сервис mila (mila.online) и/или иной предусмотренный Исполнителем защищенный сервис, через который осуществляются регистрация, подписание необходимых документов, загрузка документов и организация отдельных этапов взаимодействия.

3. Предмет договора

3.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику / Получателю услуги за плату информационно-консультационную услугу по вопросам маршрутизации обращения и сервисного сопровождения, а Заказчик обязуется оплатить такую услугу на условиях настоящей Оферты.

3.2. Услуга может оказываться врачом-экспертом, привлеченным Исполнителем. При этом сама услуга не является медицинской помощью, не является телемедицинской консультацией и не заменяет обращение за медицинской помощью.

3.3. В состав услуги могут входить:

- информационные разъяснения по вопросам дальнейшего маршрута обращения;
- общая информация о возможных вариантах дальнейшего обращения за медицинской помощью;
- общая информация о профильных специалистах и/или учреждениях;
- организационные рекомендации по дальнейшему маршруту взаимодействия;
- сервисное сопровождение в пределах предмета услуги.

3.4. В состав услуги не входят:

- диагностика;
- постановка диагноза;
- назначение, изменение или коррекция лечения;
- назначение лекарственных препаратов;

- выдача рецептов;
- выдача листков нетрудоспособности;
- выдача медицинских заключений;
- экстренная, неотложная или иная медицинская помощь;
- медицинское наблюдение в динамике как медицинская услуга;
- иные действия, относящиеся к оказанию медицинской помощи в смысле законодательства Российской Федерации.

3.5. Результат услуги носит информационный и организационный характер, не является медицинским документом и не подлежит направлению в ЕГИСЗ.

4. Порядок заключения договора и акцепта Оферты

4.1. До акцепта Оферты Заказчику предоставляется возможность ознакомиться с текстом настоящей Оферты, Политикой обработки персональных данных Исполнителя, а также иными документами, применимыми к соответствующему сценарию взаимодействия.

4.2. Акцепт Оферты осуществляется исключительно путем полной предварительной оплаты услуги.

4.3. Частичная оплата, обещание оплатить, направление заявки без оплаты, переписка с Исполнителем, регистрация в сервисе mila или подписание отдельных документов без оплаты не являются акцептом настоящей Оферты.

4.4. Оплата должна быть произведена в течение 2 (двух) календарных дней с момента записи на услугу. Если оплата не поступает в указанный срок, запись аннулируется, и для получения услуги требуется повторный выбор времени.

5. Стоимость услуги и порядок оплаты

5.1. Стоимость услуги определяется в соответствии с действующим на дату записи прейскурантом Исполнителя, размещенным по адресу: <https://lymphatech.ru/services/>.

5.2. Тарифная линейка может различаться в зависимости от профиля врача-эксперта и его стажа.

5.3. Конкретная стоимость услуги доводится до сведения Заказчика до момента оплаты и фиксируется в сообщении со ссылкой на оплату, в интерфейсе оплаты, в записи на услугу или иным способом, используемым Исполнителем.

5.4. Услуга оплачивается на условиях 100% предварительной оплаты.

5.5. Оплата может осуществляться следующими способами:

- банковским переводом по реквизитам, направляемым Исполнителем;
- через систему быстрых платежей (СБП);
- по ссылке на онлайн-оплату, направляемой Исполнителем.

5.6. Доплаты за услугу не предусмотрены, если иное прямо не согласовано сторонами до момента акцепта настоящей Оферты.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Оказание услуги может включать следующие этапы:

- обращение Заказчика / Получателя услуги через сайт, официальные телефоны, электронную почту, чат на сайте или официальные аккаунты Исполнителя в социальных сетях;
- звонок сотрудника колл-центра или иное организационное взаимодействие;
- направление ссылки на оплату и текста настоящей Оферты;
- после оплаты – направление ссылки на регистрацию в сервисе mila;
- подписание применимых документов в закрытом контуре, включая согласие на обработку специальных категорий персональных данных, если оно требуется;
- загрузку отдельных медицинских документов Получателем услуги в закрытый контур;
- проведение ИКУ в формате телефонного звонка или видеосвязи;
- при наличии – направление письменного резюме.

6.2. Услуга оказывается дистанционно.

6.3. Исполнитель вправе использовать для проведения услуги следующие каналы взаимодействия:

- телефонный звонок;
- видеосвязь в сервисе mila;
- видеосвязь в сервисе Max.

6.4. Исполнитель определяет конкретный канал связи для проведения услуги с учетом выбранного сценария взаимодействия, технической возможности и требований к защите передаваемой информации.

6.5. Основным закрытым контуром документооборота, подписания документов и загрузки материалов является сервис mila.

6.6. Если для оказания услуги необходимо предоставление отдельных документов или сведений, Заказчик / Получатель услуги обязан предоставить их в объеме, объективно необходимом для соответствующего сценария, через закрытый контур, определенный Исполнителем.

6.7. Медицинские документы не принимаются в качестве стандартного маршрута через электронную почту, мессенджеры, социальные сети и иные открытые каналы связи.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Исполнитель обязуется:

- оказать услугу в объеме, предусмотренном настоящей Офертой;
- предоставить Заказчику необходимую организационную информацию о порядке получения услуги;
- использовать предоставленные персональные данные и документы в соответствии с законодательством Российской Федерации и применимыми документами Исполнителя;
- при наличии оснований рассматривать обращения и претензии Заказчика / Получателя услуги.

7.2. Исполнитель вправе:

- определять способ организации оказания услуги в рамках предмета настоящей Оферты;
- привлекать для оказания услуги врача-эксперта и иных лиц, обеспечивающих организационное и техническое сопровождение;
- запрашивать у Заказчика / Получателя услуги только те данные и документы, которые объективно необходимы для соответствующего сценария;
- отказать в предоставлении ответа на дополнительные вопросы после оказания услуги либо предложить повторное получение услуги на возмездной основе;
- перенести время оказания услуги по уважительным причинам с предварительным уведомлением Заказчика / Получателя услуги.

7.3. Заказчик / Получатель услуги обязуется:

- предоставить достоверные данные, необходимые для записи и оказания услуги;
- своевременно оплатить услугу;
- пройти регистрацию в mta и оформить необходимые документы, если это требуется для соответствующего сценария;
- загрузить запрошенные документы только через предусмотренный Исполнителем закрытый контур;
- обеспечить доступность для связи в согласованное время оказания услуги.

7.4. Заказчик / Получатель услуги вправе:

- получать организационную информацию о порядке оказания услуги;
- отказать от услуги на условиях настоящей Оферты;
- обращаться к Исполнителю по вопросам организации и качества услуги.

8. Результат услуги

8.1. Единственным обязательным результатом услуги является проведение устного информационно-консультационного взаимодействия по телефону или видеосвязи.

8.2. По усмотрению Исполнителя и/или врача-эксперта Получателю услуги может быть направлено письменное резюме по итогам оказания услуги. Направление письменного резюме не является обязательной составляющей каждой ИКУ и не влияет на факт и момент оказания услуги, если иное прямо не согласовано сторонами.

8.3. Письменное резюме, если оно направляется, не является медицинским документом, не заменяет медицинскую помощь и не подлежит направлению в ЕГИСЗ.

8.4. По умолчанию письменное резюме, если оно формируется Исполнителем, направляется через предусмотренный Исполнителем закрытый контур. По просьбе Заказчика / Получателя услуги резюме может быть направлено по иному согласованному каналу, определенному Исполнителем с учетом выбранного сценария взаимодействия и требований к защите передаваемой информации, в том числе:

- по электронной почте;
- через Мах;
- по персональной ссылке для скачивания из облачного сервиса, определенного Исполнителем.

8.5. Услуга считается оказанной в момент окончания звонка / видеосвязи между врачом-экспертом и Получателем услуги.

8.6. Если письменное резюме формируется Исполнителем, срок его подготовки отдельно не гарантируется и определяется организационной возможностью Исполнителя.

9. Отмена, перенос, возврат денежных средств

9.1. Заказчик вправе отменить услугу в любой момент до начала ее оказания:

- путем звонка в колл-центр Исполнителя;
- путем сообщения с номера Заказчика / Получателя услуги через официальный канал связи Исполнителя.

9.2. При отмене услуги до начала ее оказания Заказчику возвращаются уплаченные денежные средства в полном объеме либо по выбору Заказчика производится перенос услуги с выбором нового времени.

9.3. В случае если Получатель услуги не вышел на связь в течение 30 (тридцати) минут с момента начала согласованного времени оказания услуги, услуга считается неоказанной. В таком случае Исполнитель связывается с Заказчиком / Получателем услуги и предлагает:

- выбрать новое время оказания услуги;
- либо инициировать возврат уплаченных денежных средств.

9.4. Возврат денежных средств осуществляется Исполнителем в течение 3 (трех) рабочих дней с момента инициации возврата Заказчиком. Возврат считается произведенным в момент списания денежных средств с расчетного счета Исполнителя.

9.5. Настоящая Оферта применяется с учетом прав потребителя, установленных законодательством Российской Федерации, включая право на отказ от договора возмездного оказания услуг.

10. Представитель, Заказчик и Получатель услуги

10.1. Заказчиком по договору является лицо, оплатившее услугу.

10.2. Получателем услуги является лицо, в отношении которого фактически проводится звонок / видеосвязь и которому оказывается ИКУ.

10.3. Получатель услуги может совпадать с Заказчиком.

10.4. Третье лицо вправе оплатить услугу за Получателя услуги. Если иное прямо не указано при оплате или в сопутствующих документах, такое лицо считается Заказчиком.

10.5. Представитель вправе действовать от имени Получателя услуги при наличии законных или иных надлежащим образом оформленных полномочий.

10.6. Акцепт Оферты совершается Заказчиком путем оплаты услуги.

10.7. Получатель услуги обязуется соблюдать применимые к соответствующему сценарию правила и документы Исполнителя в части, относящейся к оказанию услуги и обработке его персональных данных.

10.8. Результат услуги направляется Получателю услуги, если иное не вытекает из закона, полномочий представителя или содержания конкретного сценария взаимодействия.

11. Персональные данные и документы

11.1. При заключении и исполнении договора Исполнитель обрабатывает персональные данные в соответствии с законодательством Российской Федерации, Политикой обработки персональных данных и иными применимыми документами Исполнителя.

11.2. Для целей оказания услуги могут оформляться:

- согласие на обработку обычных персональных данных;

- согласие на обработку специальных категорий персональных данных – в тех случаях, когда для оказания ИКУ требуется загрузка документов и сведений медицинского характера;
- иные документы, применимые к соответствующему сценарию взаимодействия.

11.3. Заказчик / Получатель услуги подтверждает, что ознакомлен с документами, применимыми к соответствующему сценарию взаимодействия, в объеме, необходимом для заключения и исполнения договора.

12. Коммуникации и урегулирование разногласий

12.1. По вопросам, связанным с организацией услуги, Заказчик / Получатель услуги вправе обращаться к Исполнителю через официальные каналы связи.

12.2. В случае возникновения разногласий или несогласия с оказанной услугой Заказчик / Получатель услуги вправе направить сообщение или претензию через официальный канал связи Исполнителя.

12.3. Исполнитель рассматривает обращение в срок до 5 (пяти) рабочих дней с момента получения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации или не вытекает из существа обращения.

12.4. Стороны стремятся урегулировать разногласия в индивидуальном досудебном порядке. При недостижении соглашения спор подлежит разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

13. Заключительные положения

13.1. Актуальная редакция настоящей Оферты размещается на сайте Исполнителя и/или доводится до сведения Заказчика иным способом, используемым Исполнителем.

13.2. Исполнитель вправе изменять условия настоящей Оферты. Новая редакция применяется к тем договорам, которые заключаются после ее размещения или доведения до сведения Заказчика.

13.3. К отношениям сторон применяется законодательство Российской Федерации.

13.4. Настоящая Оферта применяется совместно с Политикой обработки персональных данных Исполнителя, а также с иными документами, применимыми к соответствующему сценарию взаимодействия, включая согласия на обработку персональных данных и правила использования сервиса mila.