

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 платных медицинских услуг с применением телемедицинских технологий на условиях настоящей Оферты.

1.2. 1.2. Настоящая Оферта адресована полностью дееспособным физическим лицам, а также законным представителям пациентов, действующим в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящая Оферта является публичной офертой в смысле статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключается с учетом положений законодательства Российской Федерации о здравоохранении, о защите прав потребителей, о персональных данных, о телемедицинских технологиях и о платных медицинских услугах.

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.

1.7. Реквизиты лицензии на осуществление медицинской деятельности, сведения о медицинских работниках, участвующих в оказании услуг, а также иная обязательная информация о платных медицинских услугах предоставляются Заказчику и Пациенту в объеме, предусмотренном Правилами предоставления медицинскими организациями

платных медицинских услуг и иными применимыми требованиями законодательства Российской Федерации, и размещаются на сайте Исполнителя и/или доводятся до сведения Заказчика и Пациента иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2. Термины и определения

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

2.2. **Пациент** – лицо, которому оказывается медицинская помощь с применением телемедицинских технологий. Пациент может совпадать с Заказчиком.

2.3. **Законный представитель** – лицо, действующее от имени Пациента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.4. **ТМК** – консультация (в том числе первичная, повторная) с применением телемедицинских технологий, а также консультация (консилиум врачей) по поводу медицинских документов пациента без участия самого пациента, проводимые в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.5. **Закрытый контур** – используемый Исполнителем сервис mila (mila.online) и/или иные медицинские информационные системы и сервисы, предусмотренные Исполнителем для регистрации, идентификации, подписания необходимых документов, загрузки медицинских документов, проведения консультации и предоставления результата.

2.6. **МИС** – медицинская информационная система, используемая Исполнителем для ведения медицинской документации и оформления результатов ТМК.

2.7. **ЕСИА** – единая система идентификации и аутентификации, используемая в предусмотренных законом и техническим контуром случаях для идентификации и аутентификации участников дистанционного взаимодействия.

3. Предмет договора

3.1. Исполнитель обязуется оказать Пациенту за плату медицинскую услугу с применением телемедицинских технологий, а Заказчик обязуется оплатить такую услугу на условиях настоящей Оферты.

3.2. На условиях настоящей Оферты могут оказываться:

- первичная ТМК;
- повторная ТМК;
- консультация (консилиум врачей) по поводу медицинских документов пациента без участия самого пациента.

3.3. Услуги по настоящей Оферте оказываются врачом соответствующего профиля. Сведения о враче размещаются в федеральном регистре медицинских работников и на сайте Исполнителя в объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.4. В состав ТМК могут входить:

- анализ представленных медицинских документов и иных сведений о состоянии здоровья пациента;
- дистанционная консультация врача с пациентом и/или его законным представителем;
- консультация (консилиум врачей) по медицинским документам пациента;
- подготовка медицинского заключения и иных результатов ТМК в допустимом законом объеме;
- рекомендации о необходимости очного приема, дополнительного обследования, наблюдения или иного дальнейшего маршрута медицинской помощи;
- при наличии предусмотренных законом условий – коррекция ранее назначенного лечения.

3.5. В состав ТМК не входит:

- оказание экстренной или неотложной медицинской помощи;
- действия, которые по закону не могут осуществляться без очного приема, осмотра, консультации и установления диагноза;
- услуги, не указанные в настоящей Оферте и не согласованные сторонами до момента акцепта.

3.6. При первичном обращении пациента без предварительного установления диагноза и назначения лечения на очном приеме ТМК не заменяет личный осмотр врача. В таких случаях результат консультации может включать рекомендации о необходимости очного приема, дополнительного обследования и дальнейшем маршруте медицинской помощи.

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, согласием на обработку персональных данных, информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство, правилами/памяткой по использованию mila, 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.

4.5. После акцепта Оферты Пациент обязан пройти регистрацию в предусмотренном Исполнителем закрытом контуре, пройти идентификацию/аутентификацию, оформить применимые документы и загрузить необходимые медицинские документы, если это требуется для соответствующего сценария ТМК.

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 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 / Пациента 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;

- регистрация Пациента в mila;
- идентификация и аутентификация Пациента и/или его законного представителя, в том числе с использованием ЕСИА в предусмотренных случаях;
- подписание применимых документов в закрытом контуре, включая информированное добровольное согласие и согласия на обработку персональных данных;
- загрузка медицинских документов Пациентом и/или его законным представителем;
- проведение ТМК в соответствующем формате;
- оформление результата консультации.

6.2. Услуга оказывается дистанционно.

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

- телефонный звонок;
- видеосвязь в сервисе mila;
- иные способы дистанционного взаимодействия, используемые Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации и применимым телемедицинским контуром.

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. Медицинские документы, необходимые для ТМК, предоставляются в объеме, объективно необходимом для соответствующего сценария. Пакет документов не является заранее стандартизированным и определяется медицинским содержанием конкретного обращения.

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

6.8. При консультации (консилиуме врачей) по медицинским документам пациента без участия самого пациента взаимодействие может осуществляться между медицинскими работниками в режиме, предусмотренном законодательством Российской Федерации и выбранным сценарием ТМК.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Исполнитель обязуется:

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

7.2. Исполнитель вправе:

- определять способ организации оказания услуги в рамках предмета настоящей Оферты;
- привлекать для оказания услуги врачей и иных лиц, обеспечивающих организационное и техническое сопровождение;
- запрашивать у Заказчика / Пациента только те данные и документы, которые объективно необходимы для соответствующего сценария;
- рекомендовать очный прием, обследование или иной дальнейший маршрут медицинской помощи;
- перенести время оказания услуги по уважительным причинам с предварительным уведомлением Заказчика / Пациента.

7.3. Заказчик / Пациент обязуется:

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

7.4. Заказчик / Пациент вправе:

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

8. Результат услуги

8.1. Результатом ТМК является медицинское заключение и/или иной результат консультации, оформляемый в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и внутренними правилами Исполнителя.

8.2. Результат ТМК может формироваться в сервисе *miia* и/или в медицинской информационной системе Исполнителя.

8.3. Медицинское заключение подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью врача и медицинской организации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и используемыми информационными системами.

8.4. Результат ТМК направляется в ЕГИСЗ / РЭМД в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.5. По умолчанию результат ТМК предоставляется Пациенту через *miia* и/или личный кабинет МИС. По запросу Пациента результат может быть направлен на его адрес электронной почты, если такой канал допускается выбранным сценарием взаимодействия и требованиями к защите передаваемой информации.

8.6. Консультация считается завершенной после оформления результата ТМК, предоставления пациенту доступа к соответствующим данным в предусмотренном контуре и/или направления уведомления по указанной пациентом контактной информации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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 / Пациента 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 Пациент 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 / Пациентом и предлагает:

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

9.4. Правило, установленное пунктом 9.3 настоящей Оферты, не применяется к консультации (консилиуму врачей) по медицинским документам пациента без участия самого пациента.

9.5. 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.

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

10. Заказчик, Пациент и представитель

10.1. Заказчиком по договору является лицо, оплатившее услугу.

10.2. Пациентом является лицо, которому оказывается медицинская помощь с применением телемедицинских технологий.

10.3. Пациент может совпадать с Заказчиком.

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

10.5. Акцепт Оферты совершается Заказчиком путем оплаты услуги.

10.6. После акцепта Оферты Пациент обязан самостоятельно пройти регистрацию, идентификацию, подписать применимые документы и загрузить медицинские документы, если иное не вытекает из закона и полномочий его законного представителя.

10.7. Заказчик вправе совершать указанные действия за Пациента только в случае, когда он является законным представителем Пациента и вправе действовать от его имени в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.8. Результат ТМК направляется Пациенту, если иное не вытекает из закона, полномочий законного 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 оформляются:

- согласие на обработку обычных персональных данных;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- иные документы, применимые к соответствующему сценарию взаимодействия.

11.3. Идентификация и аутентификация Пациента и/или его законного представителя осуществляется в предусмотренных законом и техническим контуром случаях, в том числе с использованием ЕСИА.

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

12. Ограничения ТМК

12.1. ТМК не используется для оказания экстренной медицинской помощи.

12.2. При необходимости личного осмотра, обследования или иного очного вмешательства врач вправе рекомендовать Пациенту очный прием и/или иной дальнейший маршрут медицинской помощи.

12.3. Полнота и качество консультации зависят от объема и качества представленных медицинских документов, сведений о состоянии здоровья, соблюдения Пациентом инструкций Исполнителя, а также от технической возможности устойчивого дистанционного взаимодействия.

12.4. В случае первичного обращения без предварительно установленного на очном приеме диагноза и назначенного лечения ТМК не заменяет очный прием. Коррекция ранее назначенного лечения возможна лечащим врачом при условии, что диагноз и лечение были установлены на очном приеме (осмотре, консультации).

13. Коммуникации и урегулирование разногласий

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

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

13.3. 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.

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

14. Заключительные положения

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

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

14.3. К отношениям сторон применяется законодательство Российской Федерации.

14.4. 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, информированное добровольное согласие и правила использования сервиса mila.