Публичная оферта
О заключении договора
оказания информационных услуг медицинского характера
и организации оказания медицинских и иных услуг
«ПОЗВОНИ ВРАЧУ»

Настоящий документ является официальным предложением **Общества с ограниченной ответственностью «Регион-Медсервис»** (далее – «Исполнитель», «Компания») о заключении абонентского договора оказания информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг (далее – «Договор») на предлагаемых ниже условиях и признается публичной офертой (далее — Оферта) в смысле пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ).

Оферта адресована дееспособным физическим лицам.

Настоящая Оферта делается без ограничения срока ее акцепта (ответа о принятии Оферты) в пределах срока действия Оферты.

Акцептом Оферты (принятием ее условий) в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ считается факт оплаты услуг по Договору, заключаемому на условиях Оферты.

В связи с вышеизложенным, Исполнитель предлагает Вам внимательно изучить текст Оферты и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом Оферты, предлагает Вам отказаться от акцепта Оферты.

1.Предмет Оферты

1.1.Предметом настоящей Оферты является предложение Исполнителя Заказчику заключить абонентский договор оказания информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг (далее – Договор).

2. Условия Договора, заключаемого на условиях Оферты

2.1. В соответствии с настоящей Офертой Заказчик вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Регион-Медсервис», ОГРН 1097746255441, ИНН 7714780197, адрес места нахождения: 123308, г. Москва, ул. 4-ая Магистральная, д.11 предоставления информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг.

Перечень услуг, подлежащих предоставлению Заказчику Исполнителем, определен Программой предоставления информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг (Приложение №1).

2.2. Сертификат – свидетельство Исполнителя, удостоверяющее факт заключения Договора и соответственно наличие права Заказчика требовать оказания услуг в соответствии с Программой предоставления информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг.

2.3. Договор в соответствии с настоящей Офертой заключается в отношении пациентов - физических лиц в возрасте от 18 лет на дату акцепта Оферты.

2.3.1. Пациентом по данной Оферте является Заказчик. Заказчик без увеличения размера оплаты вправе заменить себя, как Пациента, на любое физическое лицо в возрасте от 18 лет на дату акцепта Оферты.

2.3.2. Услуги предоставляются в соответствии с условиями Программы оказания информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг «ПОЗВОНИ ВРАЧУ» (Приложение №1).

2.4. Цена Договора.

2.4.1. Стоимость услуг по настоящему Договору составляет 1 000, 00 (Одна тысяча) рублей 00 копеек.

2.5. Действие Договора. Досрочное прекращение Договора.

2.5.1. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут даты 3-го (Третьего) рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, и действует в течение 1 (Одного) года до 24 часов 00 минут последнего дня срока действия Договора или до момента досрочного прекращения или расторжения Договора.

2.5.2. Досрочное расторжение Договора по инициативе Исполнителя возможно в случаях, предусмотренных п. 3.2.6. настоящего Договора. В этом случае Исполнитель направляет письменное уведомление Заказчику.

2.5.3. Досрочное расторжение Договора по инициативе Заказчика возможно при условии возмещения Заказчиком Исполнителю расходов, вызванных отказом от исполнения Договора, если их возмещение предусмотрено действующим законодательством РФ. В этом случае Заказчик направляет письменное заявление Исполнителю.

2.5.4. В случае если Заказчик отказался от исполнения Договора до даты вступления в силу Договора, уплаченная стоимость услуг по настоящему Договору подлежит возврату Заказчику в полном объеме.

2.5.5. В случае отказа Заказчика отказался от исполнения Договора после его вступления в силу Стороны исходят из правил установленных для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.5.5.1. В силу абонентского характера договора Заказчик обязан внести абонентский платеж за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Заказчик с запросом на услугу к Исполнителю или нет.

2.5.5.2. Если Исполнителем была фактически оказана услуга Заказчику (Пациенту), что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Заказчика (Пациента) к Исполнителю, то денежные средства Заказчику по его заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Договора.

2.5.5.3. Если Заказчик (Пациент) не обращался за оказанием услуг к Исполнителю в период действия Договора, то в силу абонентского характера Договора, денежные средства, внесенные Заказчиком по Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.5.5.3. Акцептуя настоящую Оферту, Заказчик принимает условия об отказе от Договора и возврате Сертификата, предусмотренные настоящей Офертой, с учетом абонентского характера Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости услуг по Договору в случае, если самим Заказчиком (Пациентом) не была затребована услуга у Исполнителя в период действия Договора.

2.5.6. Договор считается прекратившим свое действие со дня получения Исполнителем письменного заявления Заказчика об отказе от Договора.

2.5.7. Возврат стоимости услуг в случае отказа Заказчика от Договора, осуществляется в безналичном порядке в срок, не превышающий 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения Исполнителем письменного заявления Заказчика об отказе от Договора.

3. Права и обязанности сторон

3.1. **Исполнитель обязуется:**

3.1.1. Организовать обслуживание и предоставление Заказчику (Пациенту) медицинских и иных услуг в рамках Программы.

3.1.2. Обеспечить Заказчику (Пациенту) получение информации об условиях предоставления и получения услуг в рамках Программы.

3.1.3. Не разглашать без согласия Пациента и/или его законного представителя сведения, составляющие врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.1.4. При обработке персональных данных Заказчика (Пациента) соблюдать требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

3.1.5. Уведомить в письменной форме Заказчика (Пациента) о приостановлении оказания услуг по Договору или о досрочном прекращении действия Сертификата не позднее чем за 24 часа до момента приостановления или прекращения, с указанием причин принятого решения.

3.2. **Исполнитель имеет право:**

3.2.1. Определять условия оказания медицинских и иных услуг в рамках Программы.

3.2.2. Привлекать для осуществления своей деятельности (оказания услуг по Договору) другие юридические или физические лица в соответствии с действующим законодательством.

3.2.3. Отказать в предоставлении услуг Заказчику (Пациенту):

3.2.3.1. При отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария.

3.2.3.2. При выявлении у Пациента признаков заболевания, лечение и (или) диагностика которого возможны лишь в специализированных медицинских учреждениях.

3.2.3.3. Если оказание услуг по Договору, по мнению специалиста Исполнителя, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда жизни или здоровью Пациента.

3.2.3.4. Если оказание услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния здоровья Пациента.

3.2.3.5. Если оказание услуг невозможно по причине неисполнения Заказчиком (Пациентом) своих обязанностей, предусмотренных Договором.

3.2.4. Проверять предоставленную Заказчиком (Пациентом) информацию, а также выполнение Заказчиком (Пациентом) договора, истребовать у Заказчика (Пациента) документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.

3.2.5. Приостановить оказание услуг по Договору или досрочно прекратить действие Сертификата в одностороннем внесудебном порядке в случае нарушения Заказчиком (Пациентом) условий Договора, в том числе, но не ограничиваясь условиями, предусмотренными п. 3.3. настоящей Оферты или иных обязательств, принятых в соответствии с Офертой;

3.2.6. В случае неустранения Заказчиком или Пациентом допущенных нарушений в исполнении предусмотренных настоящей Офертой обязательств, расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

3.3. **Заказчик (Пациент) обязуется:**

3.3.1. Соблюдать порядок организации медицинской помощи;

3.3.2. Своевременно и в надлежащем объеме предоставить Исполнителю контактные данные для связи, а также иную достоверную информацию, необходимую Исполнителю для выполнения обязательств по Договору, включая ФИО, пол, дату рождения, адрес электронной почты, номер мобильного телефона.

3.3.3. До начала оказания услуг сообщить специалисту Исполнителя самостоятельно или по запросу специалиста все сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных ему противопоказаниях к применению каких-либо лекарств или процедур, возможных аллергических реакциях, индивидуальных особенностях организма.

3.3.4. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения к Исполнителю посредством телефонной связи.

3.3.5. При обращении к Исполнителю не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к специалистам (врачам круглосуточного медицинского пульта) Исполнителя.

3.3.6. Пользоваться информационными, медицинскими и иными услугами, предусмотренными Программой, лично и в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3.7. Гарантировать наличие согласия Пациента на передачу его персональных данных Исполнителю, в случаях, когда Заказчик и Пациент являются разными лицами

3.4. **Заказчик (Пациент) имеет право:**

3.4.1. Требовать предоставления информационных, медицинских и иных услуг по Договору в соответствии с Программой (Приложение № 1).

3.4.2. Осуществлять иные права, предусмотренные Договором.

4. Стоимость услуг, не входящих в Программу:

4.1. Услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Заказчиком (Пациентом) дополнительно.

5. Ответственность, ограничение ответственности.

5.1. Информационные услуги медицинского характера носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Заказчика (Пациента) и не заменяют личный визит к врачу.

5.1.1. Информационные услуги медицинского характера не предполагают постановки диагноза Пациенту, определение метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Пациента о его правах в области здравоохранения. Услуга не предполагает оказание Пациенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носит справочно-информационный характер.

5.1.2. Заказчик (Пациент) понимает и согласен, что Исполнитель при оказании информационных услуг медицинского характера не принимает на себя обязательство ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Пациента.

5.2. Исполнитель не несет ответственности, если до оказания услуги по Договору Заказчик (Пациент) не исполнил обязанность по информированию специалиста Исполнителя (врача) о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Исполнителя такой информации.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Заказчика (Пациента), самостоятельным лечением, проводимым на основании результатов оказанных услуг, при несоблюдении рекомендаций, данных в ходе оказания услуг.

5.4. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет услуги исходя из накопленного опыта и опыта конкретного специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения.

5.5. Исполнитель, а также привлеченные для оказания услуг по Договору третьи лица и их работники ни при каких обстоятельствах не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п.

5.6. Заказчик (Пациент) понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Заказчик (Пациент) хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.

5.7. В остальных случаях Стороны Договора несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Расторжение договора

6.1. Договор (Сертификат) может быть расторгнут по соглашению сторон в любое время, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящей Офертой и действующим законодательством РФ.

7. Заключительные положения

7.1. Все сообщения, предусмотренные условиями настоящей Оферты, должны осуществляться сторонами в письменной форме способами связи, обеспечивающими фиксирование сообщений, либо вручаться под расписку.

7.2. Все споры, вытекающие из настоящей Оферты и Договора (Сертификата), рассматриваются в суде общей юрисдикции по месту нахождения ответчика.

7.3. Исполнитель и Заказчик признают электронный документооборот и обмениваются информацией в электронной форме при условии соблюдения требований к использованию электронных документов и порядка обмена информацией в электронной форме в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», если Договором не предусмотрено иное.

7.4. При акцепте настоящей Оферты Заказчик дает согласие на обработку Исполнителем сообщенных Заказчиком персональных данных. Исполнитель, в соответствии с законодательством о

персональных данных, имеет право на автоматизированную и неавтоматизированную обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, удаление, использование, распространение, передачу персональных данных, сообщенных Заказчиком при заключении и исполнении Договора, в целях осуществления своей деятельности, предоставления информации о своих услугах, в том числе при непосредственном контакте или с помощью средств связи, в иных случаях, не запрещённых законодательством РФ.

7.5. Акцептом настоящей Оферты Заказчик в соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона от 27.07.2006 г. «О защите персональных данных» № 152-ФЗ, подтверждает свое согласие на обработку ООО «Регион-Медсервис» (далее - Оператор) персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес проживания, контактный телефон, данные о состоянии здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, – в целях оказания услуг в соответствии с Договором, организации оказания медицинских и иных услуг, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг при условии, что их обработка осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской и медико-сервисной деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну.

В процессе оказания и организации Оператором Заказчику (Пациенту) медицинской помощи Заказчик предоставляет право медицинским работникам и сотрудникам медико-сервисной службы, передавать свои (Пациента) персональные данные, содержащие сведения, составляющие врачебную тайну, другим должностным лицам Оператора, а также медицинским организациям и медико-сервисным компаниям, в интересах обследования и лечения Пациента.

Предоставляет Оператору право осуществлять все действия (операции) со своими (Пациента) персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных.

Передача персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с письменного согласия Заказчика (Пациента).

Заказчик (Пациент) имеет право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю Оператора.

В случае получения письменного заявления Заказчика (Пациента) об отзыве согласия на обработку персональных данных, Оператор обязан прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной Заказчику (Пациенту) до этого медицинской помощи.

7.6. Заказчик несет персональную ответственность за предоставление согласия физических лиц – Пациентов, указанных в Договоре, на обработку их персональных данных.

7.7. Заключая настоящий Договор, Заказчик тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Исполнителем по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

7.8. Заказчик (Пациент), предоставив Исполнителя свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

8. Приложения

Приложение №1 «Программа оказания информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг «ПОЗВОНИ ВРАЧУ»

Приложение №1
к Публичной оферте
о заключении договора оказания
информационных услуг медицинского характера
и организации оказания медицинских и иных услуг

ПРОГРАММА

«ПОЗВОНИ ВРАЧУ»

Обращение на федеральный бесплатный номер круглосуточного консультационного центра - 8-800-770-70-94

- **«ПОЗВОНИ ВРАЧУ» – Программа обслуживания для лиц от 18 лет**

По настоящей Программе оказания информационных услуг медицинского характера и организации оказания медицинских и иных услуг «ПОЗВОНИ ВРАЧУ» (далее – Программа) ООО «Регион-Медсервис» (далее – Компания, Исполнитель) организует и оплачивает предоставленные Пациенту сервисные, медицинские и иные услуги, предусмотренные Программой.

Программа	Позвони врачу
Срок действия	1 год
Дистанционные справочно-информационные услуги	Без ограничений
Медориентирование(консультация по подбору лечащего врача и места лечения)	Без ограничений
Консультация врача с применением телемедицинских технологий	Без ограничений
Мобильное приложение «Медсервис 2.0»	Включено

1. Объем предоставляемых услуг

1.1. Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера:

- Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.
- Услуги не предполагают постановки диагноза Клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения.
- Услуги не предполагают оказание Клиенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носят справочно-информационный характер.

Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера предоставляются без ограничения количества обращений

Заказчик (Пациент) понимает и согласен, что Исполнитель при оказании информационных услуг медицинского характера не принимает на себя обязательство ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Пациента.

1.2. Медориентирование – дистанционная справочно-информационная услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

1.3. Медицинские услуги в следующем объеме:

1.3.1. «Консультация врача с применением телемедицинских технологий».

- Консультации врача терапевта

2. Порядок (особенности) предоставления услуг

2.1. Для получения услуг в рамках настоящей Программы Пациент (законный представитель Пациента) обращается на круглосуточный медицинский пульт по телефону 8 800 770 70 94 или в мобильное приложение «Медсервис 2.0».

2.2. Клиент понимает и согласен, что Компания, а равно Партнер Компании, не принимают на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента.

2.3. Компания не несет ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании такой информации.
2.4. Компания, а также Партнеры Компании, их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.
2.5. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.
2.6. «Консультация врача с применением телемедицинских технологий».

Консультации оказываются через мобильное приложение «Медсервис 2.0». Для получения консультации с применением телемедицинских технологий Пациенту (законному представителю Пациента) необходимо скачать Мобильное Приложение «Медсервис 2.0», и выбрать соответствующий пункт на главном меню экрана.
2.7. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Пациента, и в его пользу, что означает личную заинтересованность Пациента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он является одной из сторон.

Необходимым условием оказания Пациенту услуг в соответствии с Программой является идентификация Пациента. Процедура идентификации Пациента зависит от формы обращения Пациента к Исполнителю. При обращении по телефонной линии Пациент обязуется назвать свои Фамилию, Имя, Отчество и дату рождения. При этом, если у сотрудника Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением услуги лицо, действительно, является Пациентом, он вправе задать Пациенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения. Услуги оказываются Исполнителем на русском языке.

3. Исключения из Программы обслуживания

3.1. Услуги, не входящие в Программу:
- любые информационные, медицинские и сервисные услуги сверх вышеперечисленных;
- все виды амбулаторно-поликлинической помощи, кроме услуги «Консультация врача с применением телемедицинских технологий»;
- все виды стационарной помощи;
- все виды стоматологической помощи;

3.2. Консультативные услуги, не входящие в Программу:
- постановка диагноза;
- анализ поставленного диагноза;
- назначение лабораторных, функциональных, ультразвуковых, рентгенологических и других специальных исследований;
- назначение лечения, включая назначение лекарственных препаратов и медицинских процедур;
- анализ и оценка правильности и эффективности назначенного лечения;
- консультации, связанные с планированием семьи, контрацепцией, дородовым наблюдением, лечением бесплодия, лечением сексуальных расстройств.

Консультационный центр:
телефон: **8-800-770-70-94**
электронная почта**:03@rms-med.ru**