ДОГОВОР-ОФЕРТА
ОБ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Редакция от 29.09.2026 года

Общество с ограниченной ответственностью «АЗБУКА ЗДОРОВЬЯ», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**» или **«Медицинская организация»,** в лице Генерального директора **Комащенко Александры Алексеевны**, действующего на основании Устава, осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии **№ Л041-01148-78/00628898 от 22.11.2022 года,**

настоящим предлагает любому правоспособному и дееспособному физическому лицу, чья воля будет выражена им лично, именуемому в дальнейшем **«Заказчик» или «Пациент»,** либо через законного представителя, именуемого в дальнейшем **«Заказчик»** согласно ст. 435, п. 2 ст. 437 и 438 Гражданского кодекса принять настоящий Договор на оказание платных медицинских услуг, в том числе с применением телемедицинских технологий (заключить Договор на оказание медицинских услуг) на условиях, изложенных ниже (далее – «Договор»):

Заказчик/Пациент подтверждает, что до заключения настоящего Договора был уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего Медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой ему услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

Заказчик/Пациент подтверждает, что до заключения настоящего Договора был уведомлен о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Заказчик/Пациент подтверждает, что до заключения настоящего Договора был уведомлен о возможности передачи медицинской документации в форме электронных документов в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения («ЕГИСЗ») в целях доступа к медицинской документации посредством портала «Госуслуги».

Заказчик/Пациент выражает свое согласие на направление результатов медицинских исследований (результаты анализов), сопутствующей медицинской документации по адресам электронной почты, указанным при заключении настоящего Договора. При этом Заказчик/ Пациент осведомлен, что сведения будут направляться по незащищенным каналам связи (Исполнитель не гарантирует безопасность связи от несанкционированного доступа), в связи с чем, Исполнитель не может нести ответственность за несанкционированный доступ третьих лиц к таким сведениям.

Заказчику/Пациенту на основании соответствующего запроса, направленного посредством сайта Исполнителя, предоставляется персональный доступ к Сервису «Личный кабинет». В случае регистрации Личного кабинета, Заказчик/Пациент соглашается с размещением результатов медицинских исследований и/или манипуляций на странице своего персонального интернет-доступа. Исполнитель не несёт ответственности за последствия и возможные риски, вызванные утерей Заказчиком/Пациентом паролей от Личного Кабинета.

Заказчик/Пациент проинформирован о том, что доступ к Сервису «Личный кабинет» предоставляется Пациенту/ Законному представителю в целях записи на прием, оплаты медицинских услуг, уведомления о результатах проведенных медицинских консультаций, исследований и/или манипуляций. Пациент/Законный представитель проинформирован и согласен с тем, что размещение

в системе «Личный кабинет» результатов проведенных медицинских консультаций, исследований и/или манипуляций является подтверждением уведомления Пациента/Законного представителя о таких результатах, если Пациентом/Заказчиком не запрошено получение медицинской документации в бумажном виде.

Перечень предоставляемых услуг, составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией, размещен на официальном сайте Исполнителя: ***https://aquadoctorspb.ru/***

Орган, регламентирующий лицензирование медицинской деятельности: Комитет по здравоохранению – г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, тел. (812) 595-89-79.

Срок действия Оферты: с даты публикации до момента отзыва публикации Оферты или до момента публикации новой редакции Оферты с указанием более позднего времени и даты начала ее действия.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, которое заключает настоящий Договор и на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по Договору услуги.

1.2. **Пациент** – физическое лицо, которому оказываются Медицинские услуги в соответствии с Договором.

1.3. **Законный представитель** - лицо, представляющее интересы недееспособного/несовершеннолетнего лица, являющегося Пациентом по Договору. Далее в тексте, где это не требует особого толкования, Пациент и Законный представитель упоминаются как одно лицо **«Заказчик/Пациент».**

1.4. **Информированное добровольное согласие** - выраженное в письменной форме установленного образца согласие Заказчика/Пациента на медицинское вмешательство.

1.5. **Медицинские услуги** – платные медицинские услуги, оказываемые Исполнителем по заказу Заказчика/Пациента в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, в т.ч. с использованием телемедицинских технологий, в соответствии с медицинскими показаниями и требованиями, установленными законодательством об охране здоровья.

1.6. **Заказ** – комплекс мероприятий, совершаемых Заказчиком/Пациентом путем личного обращения через Сервисы Исполнителя с целью получения Медицинских Услуг, который включает в себя выбор Медицинской услуги, выбор срока (даты) оказания Медицинской услуги, совершение платежных операций и все прочие действия Заказчика, направленные на получение Медицинских услуг.

1.7. **Программа медицинского наблюдения** - неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о перечне (наименовании и количестве), стоимости, сроках и месте оказания комплекса платных Медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с настоящим Договором, по форме **Приложения № 1 к настоящему Договору** (далее - «**Программа**»). В соответствии со статьей 429.4. ГК РФ под «Программой» понимается абонентский договор с исполнением по требованию.

1.8. **Сервисы Исполнителя** – набор онлайн–сервисов, позволяющих Заказчику/Пациенту удаленно взаимодействовать с Исполнителем: Личный кабинет, контактный центр, чат-бот на сайте Исполнителя.

1.9. **Сервис «Личный кабинет»** – персональная страница Заказчика/Пациента на сайте Исполнителя, вход на которую осуществляется путем ввода Логина и Пароля.

1.10. **Логин** – уникальный идентификатор Заказчика/Пациента, созданный им при регистрации и используемый им в процессе пользования Сервисом «Личный кабинет».

1.11. **Чат-бот** - специальная автоматизированная программа Исполнителя, которая в автоматическом режиме может принимать, обрабатывать и отправлять сообщения Заказчика/Пациента посредством сайта Исполнителя.

1.12. **Оплата Заказа** – оплата Заказчиком/Пациентом Медицинских услуг, которая может быть произведена как при помощи Сервиса «Личный кабинет», так и непосредственно в месте оказания Медицинских услуг.

1.13. **Место оказания Медицинских услуг – Богатырский пр., д. 26, к. 1, г. Санкт-Петербург.**

1.14. **Правила предоставления платных медицинских услуг** - совокупность требований, устанавливаемых для Заказчика/Пациента и Исполнителя в связи с выполнением Исполнителем обязательств по Договору – **Приложение № 2 к настоящему Договору.**

1.15. **Порядок и условия оказания платных медицинских услуг с применением телемедицинских технологий – Приложение № 3 к настоящему Договору.**

1.16. **Принятие Договоры-оферты:** полным и безоговорочным принятием предложения о заключении настоящего Договора является внесение в период срока действия Оферты оплаты Заказа или первого платежа в счет оплаты Медицинских услуг по Программе.

Принятие Оферты в том числе означает, что Заказчик/Пациент: (1) ознакомился со всем, изложенным в Оферте и (2) согласен со всеми положениями Оферты.

Принимая условия настоящего Договора Заказчик/Пациент одновременно соглашается с действующими (на дату оказания Услуги) у Исполнителя следующими документами: Прейскурантом платных Медицинских услуг, «Политикой в отношении обработки персональных данных», в том числе Порядком и условиями оказания Медицинских услуг, включая проведения консультаций с применением телемедицинских технологий, в том числе: порядком создания и использования личного кабинета на Сайте, порядком идентификации и аутентификации пациента, порядком оформления информированного добровольного согласия пациента на медицинское вмешательство, порядком оформления согласия пациента на обработку персональных данных; в том числе с требованиями к оборудованию и программному обеспечению для проведения консультаций с применением телемедицинских технологий: с порядком осуществления записи на консультацию, ее изменении и отмены, а также порядок получения медицинского заключения по результатам оказания медицинской услуги.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется предоставить Заказчику/Пациенту медицинские услуги, а Пациент/Заказчик обязуется оплатить Исполнителю их стоимость.

2.2. Перечень Медицинских услуг и Программ медицинского обслуживания, их стоимость (Прейскурант) размещены на сайте Исполнителя.

2.3. Конкретный перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с настоящим Договором, их стоимость определяется Заказом или Программой, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Исполнитель оказывает услуги на основании Федерального закона No 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», «Правил предоставления платных медицинских услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ, действующих на дату оказания Медицинских услуг, Положений об организации медицинской помощи по видам медицинской помощи, которые утверждаются Минздравом РФ, иных нормативных актов РФ, регламентирующих оказание медицинской помощи на территории РФ, а также Правил предоставления платных медицинских услуг, размещенных на сайте Исполнителя.

3.2. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору в рамках графика работы. Информация о графике работы Исполнителя размещена на сайте Исполнителя и по месту оказания Медицинских услуг.

3.3. Информация о специалистах, оказывающих Медицинские услуги по Договору, их образовании и квалификации размещена на сайте Исполнителя.

3.4. Предоставление Медицинских услуг по Договору происходит по предварительной записи Заказчика/Пациента на прием. В случае объективной необходимости получения экстренной/неотложной помощи, Медицинские услуги предоставляются Заказчику/Пациенту без предварительной записи.

3.5. Конкретный перечень (наименование и количество) Медицинских услуг, оказываемых Заказчику/Пациенту по Договору, срок и место их оказания, а также стоимость определяется:

- в момент размещения Заказа Медицинских услуг в «Личном кабинете»;
- в момент Заказа Медицинских услуг через Контактный центр Исполнителя или в Месте оказания Медицинских услуг.

3.6. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от расписания конкретного медицинского работника, выбранного Заказчиком/Пациентом для предоставления Медицинской услуги. Информацию о сроках (датах) оказания Медицинских услуг, в том числе сроках проведения лабораторной, инструментальной диагностики, Заказчик/Пациент может получить при записи на прием, на сайте Исполнителя *или* в «Личном кабинете».

3.7. Срок оказания Медицинских услуг с применением телемедицинских технологий определяется Приложением № 3 к Договору.

3.8. Срок оказания Медицинских услуг по Программе определяется Прейскурантом Исполнителя и выбранной Заказчиком/Пациентом Программой оказания медицинских услуг.

3.9. В отношении новорожденных Пациентов начало срока оказания Медицинских услуг по Программе определяется моментом выписки новорожденного из ЛПУ (родильный дом или стационар) на амбулаторное наблюдение.

3.10. По согласованию с Исполнителем начало срока оказания Медицинских услуг по Программе может быть открытым (без определения конкретной даты/условия). В таком случае начало срока оказания Медицинских услуг определяется датой, согласованной Исполнителем, с учетом письменного заявления, направленного Заказчиком/Пациентом в адрес Исполнителя.

3.11. В случае если по окончании срока оказания Медицинских услуг по Программе по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчиком/Пациентом не использован весь объем Медицинских услуг, предусмотренный Программой, денежные средства, уплаченные за приобретение Медицинских услуг по Программе, возврату не подлежат.

3.12. Существенным условием признается условие о территории действия Договора/Программы. При оказании Медицинских услуг Заказчику/Пациенту на дому, территорией действия Договора считается адрес проживания Заказчика/Пациента (несовершеннолетнего гражданина), указанный при заключении настоящего Договора.

3.13. Территория действия Договора не подлежит изменению в течение срока действия Договора. Если в период действия Договора возникает необходимость в обслуживании Заказчика/Пациента на иной территории действия, Стороны подписывают дополнительное соглашение к Договору, для оказания медицинских Услуг на иной территории. Данное дополнительное соглашение составляется и подписывается Сторонами только на основании письменного заявления Заказчика/Пациента. В данном дополнительном соглашении в обязательном порядке указываются условия оказания Медицинских услуг на новой территории: сроки, объемы услуг, стоимость услуг.

3.14. Медицинская услуга считается оказанной с момента завершения соответствующего медицинского вмешательства либо консультации и внесения медицинским работником соответствующей записи в медицинскую документацию Заказчика/Пациента, если иное не вытекает из характера оказываемой услуги.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Оплата Медицинских услуг производится в полном объеме в день предоставления Медицинских услуг по Договору до или после их оказания в зависимости от требования Исполнителя. Днем оплаты считается день поступления денежных средств в кассу или на расчетный счет Исполнителя.

4.2. Программой может быть предусмотрена оплата Медицинских услуг в несколько этапов.

4.3. Если Программой предусмотрена оплата Медицинских услуг в несколько этапов, при неуплате очередного взноса, определенного Программой, оказание Медицинских услуг по Программе приостанавливается до момента уплаты взноса. Оказание Медицинских услуг по Программе возобновляется с 00 часов дня, следующего за днем зачисления платежа по взносу, в кассу или на расчетный счет Исполнителя. Период, в который оказание Медицинских услуг по Программе было приостановлено, включается в общий срок оказания Медицинских услуг, предусмотренный соответствующей Программой.

4.4. Стоимость Медицинских услуг, предоставляемых по Программе является специальной и применяется только при полном использовании всего комплекса Медицинских услуг в период срока оказания Медицинских услуг по Программе. В случае досрочного отказа от оказания услуг по Программе, а также при иных основаниях отказа от исполнения обязательств по настоящему Договору, возврат денежных средств осуществляется с учетом расходов Исполнителя за оказанные Медицинские услуги, рассчитанных по действующему Прейскуранту на момент расторжения Договора, без применения скидок.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Заказчик/Пациент обязуется:

5.1.1. До момента оказания Медицинских услуг предъявить Исполнителю документ, удостоверяющий личность Заказчика/Пациента/Представителя пациента и документ, подтверждающий статус законного представителя по отношению к пациенту (свидетельство о рождении Пациента или свидетельство об установлении отцовства (материнства), где Представитель указан как родитель, либо удостоверение опекуна или попечителя). Представителем пациента может являться гражданин, предъявивший действующую нотариальную доверенность от Законного представителя пациента, дающую право совершать соответствующие действия в отношении Пациента.

5.1.2. В полном объеме выполнять данные ему врачебные рекомендации, предоставлять полную необходимую информацию о состоянии здоровья Пациента, информацию, необходимую для назначения лечения/проведения медицинских манипуляций;

5.1.3. В случае преждевременного прекращения, назначенного врачом лечения незамедлительно проинформировать лечащего врача;

5.1.4. В случае ухудшения самочувствия, появления первых признаков осложнения на фоне проводимого лечения, а также при возникновении претензий к качеству, незамедлительно сообщить об этом Исполнителю;

5.1.5. В случае изменения адреса проживания, почтового или электронного адреса, номеров телефонов, уведомить Исполнителя, сообщив новые данные для связи;

5.1.6. Соблюдать правила режима и поведения, установленные Правилами предоставления платных медицинских услуг;

5.1.7. Осуществлять оплату Медицинских услуг по Договору строго в порядке, предусмотренном разделом 4 Договора, включая оплату Медицинских услуг, не входящих в программу страхования, при получении Медицинских услуг в рамках программ страхования.

5.2. Заказчик/Пациент вправе:

5.2.1. В доступной для него форме получить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья Пациента, включая сведения о наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, а также о

возможных и предлагаемых методах лечения, связанных с ними рисках, последствиях и ожидаемых результатах.

5.2.2. Требовать предоставления необходимой врачебной информации в порядке, установленном законодательством РФ.

5.2.3. Отказаться от медицинского вмешательства, предлагаемого Пациенту, на любом этапе подготовки и проведения вмешательства, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5.2.4. Отказаться от исполнения настоящего Договора в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически оказанных Медицинских Услуг и понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору. Возврат денежных средств осуществляется путем их перечисления со счета Исполнителя на счет Заказчика/Пациента, для чего Заказчик обязан предоставить Исполнителю банковские реквизиты своего расчетного счета.

5.3. Исполнитель обязуется:

5.3.1. Оказывать Заказчику/Пациенту Медицинские услуги надлежащего качества в соответствии с условиями Договора. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, оказывать Медицинские услуги несовершеннолетнему Пациенту в присутствии его законного представителя.

5.3.2. По требованию Заказчика/Пациента предоставлять ему необходимую медицинскую документацию.

5.4. Исполнитель вправе:

5.4.1. Отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору в одностороннем порядке при объективной невозможности обеспечить предоставление требуемой Медицинской услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской помощи и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).

5.4.2. Привлечь для оказания Медицинских услуг специалистов из других медицинских учреждений, имеющих с Исполнителем соответствующие договоры.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

6.1. Заказчик/Пациент, принимая условия Договора, выражает свое согласие на получение от Исполнителя информации, указанной в настоящем разделе посредством sms-сообщений, push-сообщений, в том числе сообщений с помощью мессенджеров (встроенных инлайн-ботов), в которых при создании учётной записи указан телефонный номер Заказчика/Пациента, в том числе через интегрированные программы, принадлежащие третьим лицам, действующим по поручению Исполнителя; входящих звонков оператора Исполнителя или входящих звонков автоинформатора Исполнителя; на электронную почту, указанную в медицинской карте Заказчика/Пациента; через «Личный кабинет» путем отправки сообщений следующего содержания:

- Информация о результатах лабораторных исследований (**передается только через Личный кабинет и/или на электронную почту. Не сообщается по телефону**)
- Информация о маркетинговых мероприятиях (акциях, скидках)
- Информация о записи на прием (уведомления о предстоящей записи либо ее отмене / переносе)
- Информация о новых консультациях, диагностических или лечебных услугах
- Информация об изменении режима работы Исполнителя, прочая официальная информация от лица Администрации Исполнителя.

6.2. Все сообщения являются для Заказчика/Пациента бесплатными и оплачиваются исключительно за счет отправителя.

6.3. Данное согласие действует с даты акцепта Оферты до истечения срока исполнения Договора, если соответствующий отказ не будет заявлен Заказчиком/Пациентом ранее. Согласие

полностью или в части может быть отозвано в любой момент по письменному заявлению Заказчика/Пациента.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Заказчик/Пациент вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, иные требования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору, если докажет, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, нарушения Заказчиком/Пациентом обязанностей, предусмотренных настоящим Договором, или по другим основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за возможные осложнения, побочные реакции, снижение показателей результативности лечения, возникшие у Заказчика/Пациента вследствие нарушения обязанностей по выполнению назначений и рекомендаций специалистов и информированию специалистов о перенесенных Пациентом заболеваниях, известных аллергических реакциях и противопоказаниях.

7.5. При грубом нарушении обязанностей Заказчиком/Пациентом обязанностей, указанных в Порядке предоставления медицинских услуг, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке прекратить действие настоящего Договора. При этом суммы, выплаченные Исполнителю за уже оказанные Медицинские услуги, подлежат возврату с учетом расходов за оказанные Медицинские услуги, рассчитанные по Прейскуранту, действующему на момент расторжения Договора, без применения скидок.

7.6. Все споры и разногласия, возникшие между Сторонами по настоящему Договору, разрешаются путем переговоров между Сторонами, а в случае не достижения согласия – в суде общей юрисдикции по правилам подведомственности и подсудности, установленным гражданским процессуальным законодательством.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Договор вступает в силу с момента Акцепта Заказчиком Оферты и действует в течение (Одного) года с этого момента, но в любом случае до надлежащего исполнения Сторонами принятых по Договору обязательств.

8.2. В случае, если ни одна из Сторон не заявит в письменной форме о своем желании расторгнуть Договор не позднее 1 (Одной) недели до истечения срока, указанного в пункте 8.1. Договора, Договор считается продленным еще на 1 (Один) год. Количество продлений Договора не ограничено.

8.3. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. Сторона, выступившая с инициативой расторжения Договора, должна уведомить вторую сторону о своем намерении в письменном виде за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

8.4. Договор автоматически прекращает свое действие в случае невнесения Заказчиком/Пациентом оплаты по Заказу в срок, согласованный Сторонами при его оформлении.

8.5. Ни одно из положений Договора не должно истолковываться как ущемляющее прав Закачика/Пациента по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

8.6. При необходимости экспертной оценки и контроля над соответствием качества выполненных медицинских работ (услуг) установленным требованиям (стандартам) по жалобе Заказчика/Пациента, иным основаниям, предусмотренным законодательством, Исполнитель вправе

передавать компетентным специалистам (или экспертам) по профилю оказываемых услуг всю медицинскую документацию и сообщать иную необходимую информацию, связанную с оказанием Медицинских услуг Заказчику/Пациенту.

8.7. Документация к Договору, включая, но не ограничиваясь, Программа, Смета (Акт оказанных услуг), дополнительные соглашения к Договору, иная сопутствующая документация по исполнению Договора, могут быть подписаны Сторонами с помощью средств механического или иного копирования (в том числе факсимильного воспроизведения подписи), в электронном виде с использованием инструментов электронной подписи (в том числе электронно-цифровой подписи, простой цифровой подписи) либо иного аналога собственноручной подписи при наличии соответствующих технических возможностей Исполнителя. Сторонами признается юридическая сила документов, подписанных аналогами собственноручной подписи, равнозначной документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью. Подтверждение подписания документа путем авторизации Пациента/Заказчика на сайте Исполнителя, в «Личном кабинете» признается надлежащим подписанием такого документа простой электронной подписью Пациента/Заказчика.

8.8. Договор является публичным по смыслу ст. 426 гражданского кодекса, его форма расположена на сайте Исполнителя и по адресам места осуществления лицензируемого вида деятельности для ознакомления неограниченного круга лиц.

8.9. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящий Договор путем размещения новой редакции на официальном сайте. Изменения применяются к правоотношениям, возникшим после даты вступления новой редакции в силу, если иное прямо не предусмотрено новой редакцией Договора. Условия Договора, действовавшие на дату акцепта Оферты, сохраняют силу в отношении уже оплаченных услуг, если иное не согласовано Сторонами.

9. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «АЗБУКА ЗДОРОВЬЯ»
Юридический адрес: 197372, Г.САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ №65, ПР-КТ БОГАТЫРСКИЙ, Д.26 К.1 ЛИТЕРА А, ПОМЕЩ. 28-Н
Фактический (почтовый) адрес: 197372, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, БОГАТЫРСКИЙ ПР., ДОМ 26, КОР.1, ЛИТ.А, ПОМ. 28-Н
Сайт: ***https://aquadoctorspb.ru***
Телефон: (812) 334-55-25
Электронная почта: azbuka.zdorov@yandex.ru
ИНН КПП 7814792870 / 781401001
ОГРН 1217800095270
р/с 40702810232130012768
в ФИЛИАЛ "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК" г. Санкт-Петербург
к/с 30101810600000000786
БИК 044030786

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Договору-оферте оказания платных медицинских услуг

ПРОГРАММА ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Дата	
ЭМК	
Название программы Медицинского обслуживания	

Скидка в размере:	

Стоимость Программы без учета скидки:	
Стоимость Программы увеличивается с учетом коэффициента удаленности:	

СТОИМОСТЬ ПРОГРАММЫ С УЧЕТОМ СКИДКИ И КОЭФФИЦИЕНТА УДАЛЕННОСТИ	Рублей, 00 копеек, НДС не облагается

СУММА ПРОПИСЬЮ	

Оплата производится:

☐ - единовременно ☐ - в несколько этапов

Условия поэтапной оплаты (заполняется в случае, если оплата производится в несколько этапов):

1 взнос	Сумма:	В срок до:	Дата:
2 взнос	Сумма:	В срок до:	Дата:
3 взнос	Сумма:	В срок до:	Дата

Действует с:		по:	

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	
Адреса оказания услуг по Программе	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Договору-оферте об оказании платных медицинских услуг

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. Режим работы и порядок оказания платных медицинских услуг

1.1. Исполнитель оказывает Медицинские услуги на дому, по адресу проживания Заказчика/Пациента, указанному при заключении Договора, или по Месту оказания Медицинских услуг, а также организует оказание медицинской помощи в лечебно-профилактических учреждениях Санкт-Петербурга, имеющих с Исполнителем соответствующие договоры, в соответствии с условиями Договора/Программы.

1.2. При оказании медицинской помощи в лечебно-профилактических учреждениях Санкт-Петербурга, данная помощь оказывается в дни и часы работы данных учреждений.

1.3. Медицинские услуги считаются полученными Заказчиком/Пациентом с момента их фактического оказания Исполнителем, что подтверждается первичной медицинской документацией Исполнителя, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 1.4. настоящих Правил.

1.4. В случае предоставления Заказчику/Пациенту Медицинских услуг, предусмотренных Программой, в установленный соответствующей Программой период (абонентский договор, предусмотренный статьей 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации), после истечения срока действия Договора (завершения указанного в соответствующей Программе периода), Медицинские услуги считаются оказанными независимо от того были ли затребованы Заказчиком/Пациентом соответствующие услуги или нет.

1.5. Исполнитель оказывает Медицинские услуги на дому в дни и часы работы, которые устанавливаются администрацией Исполнителя и доводятся до сведения Заказчика/Пациента. Время работы в будние дни с 09:00 до 18:00. В выходные и праздничные дни визиты по острым заболеваниям осуществляет дежурный специалист (врач) после подачи Заказчиком/Пациентом заявки в круглосуточную диспетчерскую службу по телефону 331-17-08.

1.6. Если Заказчик/Пациент осуществил вызов дежурного специалиста (врача) в период с 24:00 до 17:00, выезд дежурного специалиста (врача) осуществляется в день обращения.

1.7. Если Заказчик/Пациент осуществил вызов дежурного специалиста (врача) в период с 17:00 до 24:00, выезд дежурного специалиста (врача) осуществляется на следующий день.

1.8. Для оказания Медицинских услуг, предусмотренных Программой, за каждым Пациентом закрепляется специалист Исполнителя – доверенный врач-педиатр, если Программой/Дополнительным соглашением к Договору не предусмотрено иное. Связь Заказчика/Пациента с уполномоченным лицом осуществляется по мобильному рабочему телефонному номеру врача с 09:00 до 20:00 по рабочим дням согласно объему сервисных услуг, указанных в Программе.

1.9. Все вызовы специалистов (врачей), инструментальные или лабораторные исследования осуществляются по назначению доверенного врача-педиатра (или специалиста).

1.10. Оказание Медицинских услуг (консультаций специалистов, инструментальных исследований) в медицинском центре (или других лечебно-профилактических учреждениях) производятся только в порядке предварительной записи, которая осуществляется путем звонка на телефонный номер Исполнителя 331-17-08.

1.11. В случае непредвиденного отсутствия специалиста (врача) в день приема или вызова на дом, Исполнитель без согласования с Заказчиком/Пациентом, представляет Пациенту другого специалиста соответствующего профиля и квалификации.

2. Обязанности Заказчика/Пациента

2.1. Заказчик/Пациент в порядке, предусмотренном п. 1.10-1.11 настоящих Правил, должен осуществить предварительную запись (Заказ) на оказание Медицинских услуг (консультаций специалистов, инструментальных исследований). Оказание Медицинских услуг без назначения доверенного врача-педиатра (или специалиста), без предварительной записи запрещено. При оказании

Медицинских услуг по личной договоренности между врачом и Заказчиком/Пациентом, Исполнитель ответственности не несет.

2.2. Заказчик/Пациент должен обеспечить подписание и/или наличие информированного добровольного согласия (далее - ИДС) непосредственно в день оказания Медицинской услуги. При планировании приема Пациента с сопровождением лицом, не являющимся законным представителем Пациента (бабушка, дедушка, иной уполномоченный доверенностью родственник/иное лицо) обеспечить наличие у лица, сопровождающего Пациента, подписанного бланка ИДС. Форма ИДС, необходимая для подписания, запрашивается непосредственно у администрации Исполнителя или электронными средствами связи. Оказание Услуг в отсутствии ИДС, подписанного Пациентом/Законным представителем Пациента, запрещено. Подписание ИДС по доверенности не предусмотрено.

2.3. Заказчик/Пациент должен обеспечить готовность Пациента к оказанию Медицинских услуг:

2.3.1. При оказании Услуг Пациенту на дому, Заказчик/Пациент должен находиться дома.

2.3.2. обеспечить доступ в помещение Врачу или другому специалисту Исполнителя в заранее согласованный интервал времени.

2.3.3. обеспечить возможность специалистами Исполнителя провести осмотр Пациента и осуществить выполнение намеченных процедур, забор анализов.

2.3.4. при неготовности Пациента и/или переносе даты выполнения процедуры или забора анализов в согласованный интервал времени, Пациент/Представитель пациента обязан уведомить Исполнителя заранее, не позднее, чем 08:00 утра дня оказания Услуг на дому или в медицинском центре. Уведомление производится звонком Пациента/Представителя пациента диспетчеру Исполнителя на телефонный номер 331-17-08. В этом случае Исполнитель предоставит услугу Пациенту в другое, согласованное время.

2.3.5. Если по вине Заказчика/Пациента, врачу или другому представителю Исполнителя не был предоставлен доступ в помещение или не была предоставлена возможность оказать Услуги (осмотреть Пациента, провести процедуры или осуществить забор анализов), такие Услуги считаются выполненными.

2.3.6. Забор биологического материала для проведения лабораторных исследований (анализов) проводится по будним дням:

– на дому с 09:00 до 15:00
– в медицинском центре – в часы забора анализов медицинского центра.

2.3.7. Дата и время забора анализов на дому согласуются с Заказчиком/Пациентом и диспетчером Исполнителя накануне по телефонной линии 331-17-08. Диспетчер должен проинформировать Заказчика/Пациента о правилах подготовки к забору биологического материала.

2.3.8. Если на момент приезда лабораторной бригады Пациенту на дом, не были собраны анализы, услуга «забор анализов на дому» считается выполненной. Пациент/Представитель пациента может организовать доставку анализов в медицинский центр Исполнителя самостоятельно, без дополнительных затрат, либо может оплатить стоимость повторного забора анализов на дому в соответствии с действующим прейскурантом.

2.3.9. При наличии в Программе - блока Медицинских услуг «Вакцинация» при предоставлении соответствующих услуг, допуск Пациенту на выполнение вакцинации дает Специалист по иммунопрофилактике, в счет оказания услуг по Программе. Допуск оформляется в Медицинском центре непосредственно перед оказанием услуги по вакцинации. Заказчик/Пациент должен предоставить Специалисту по иммунопрофилактике Сертификат о профилактических прививках, уже выполненных Пациенту на момент оказания услуги.

2.3.10. При отсутствии в Программе блока услуг «Вакцинация», «Осмотр перед вакцинацией» оказание услуги по вакцинации осуществляется на основании дополнительной заявки Заказчика/Пациента на оказание соответствующих платных медицинских услуг. Консультация доверенного педиатра не является допуском к вакцинации.

2.3.11. Заказчик/Пациент должен полно и откровенно информировать специалиста (врача) об истории жизни и заболеваниях Пациента, предоставлять информацию по запросам специалиста (врача) в срок и в запрашиваемом объеме.

2.3.12. Заказчик/Пациент обязан точно выполнять назначения и рекомендации специалистов (врачей) Исполнителя.

2.3.13. Заказчик/Пациент должен обеспечить личную явку свою/Пациента в медицинский центр Исполнителя в случае, если это назначил врач (специалист) Исполнителя.

2.3.14. При отказе от предлагаемого Пациенту медицинского вмешательства, Заказчик/Пациент обязан подписать оформленный в медицинской карте Пациента текст информированного отказа, содержащий информацию о возможных последствиях такого отказа.

2.3.15. При возникновении каких-либо осложнений, прямо или косвенно связанных с выполнением медицинских услуг, в том числе в случае непредвиденной госпитализации Пациента в другое медицинское учреждение, Пациент/Представитель пациента предоставляет Исполнителю информацию об этом сразу. Если такой возможности нет, информация предоставляется в течение последующих 3 (трех) календарных дней.

3. Правило смены адреса проживания Пациента

3.1.1. Заказчик/Пациент уведомляет Исполнителя в письменной форме об изменении территории оказания Медицинских услуг не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до момента наступления такого изменения.

3.1.2. В случае смены территории действия Договора, Исполнитель имеет право заменить врача без согласования с Заказчиком/Пациентом.

4. Замена врача

4.1.1. В случае не установления терапевтического сотрудничества между специалистом (врачом) и Заказчиком/Пациентом, замена врача может осуществляться по инициативе любой из Сторон.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Договору-оферте оказания платных медицинских услуг

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ С ПРИМЕНЕНИЕМ *ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИХ* ТЕХНОЛОГИЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. *Телемедицинские* технологии применяются при организации и оказании платных медицинских услуг по Договору оказания платных медицинских услуг (далее – Договор) при дистанционном взаимодействии медицинских работников Исполнителя с Пациентами или их Законными представителями.

1.2. Медицинские услуги с использованием дистанционного взаимодействия могут быть оказаны в режиме реального времени и (или) отложенных консультаций. Все сроки исчисляются по местному времени часового пояса места нахождения Исполнителя (время Московское).

1.3. Проведение дистанционной консультации в режиме реального времени предусматривает консультацию, при которой Заказчик/Пациент или его законный представитель непосредственно взаимодействует с медицинским работником Исполнителя.

1.4. Медицинские услуги с использованием дистанционного взаимодействия (дистанционные консультации) предполагают ограниченный объем возможных действий врача Исполнителя:

1.4.1. В случае первичного обращения Пациента к Исполнителю (без предварительного установления диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации) врачом Исполнителя) дистанционная консультация возможна исключительно в целях: профилактики, сбора анамнеза, анализа жалоб Пациента и данных анамнеза, изучения и анализа представленных Пациентом медицинских документов и результатов исследований, принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), принятия решения о необходимости проведения предварительных обследований с целью дальнейшего диагностического исследования (в случае принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации);

1.4.2. При повторном обращении Пациента к Исполнителю (если у Пациента был очный прием в клинике Исполнителя у того же врача, которыё будет проводить дистанционную консультацию) дистанционная консультация возможна в целях: сбора анамнеза, анализа жалоб Пациента и данных анамнеза, изучения и анализа представленных Пациентом медицинских документов и результатов исследований, назначения дополнительных обследований с целью дальнейшего диагностического исследования, принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), оценки эффективности ранее назначенного Исполнителем лечения, коррекции лечащим врачом ранее назначенного им лечения, в том числе составления и выдачи медицинского заключения.

1.4.3. Ввиду дистанционного, удалённого характера медицинского вмешательства дистанционная консультация не заменяет очный прием (осмотр, консультацию) врача и исключает возможность проведения очной оценки состояния пациента врачом-специалистом, исключает возможность проведения в ходе консультации антропометрических исследований, термометрии, тонометрии, осмотра, в том числе путем пальпации, перкуссии, аускультации, проведения неинвазивных исследований и лечебных манипуляций, выполнение иных методов исследования, возможных исключительно при непосредственном контакте врача и пациента.

1.5. Медицинские услуги, определенные в п.1.4. настоящего Приложения, оказываются сотрудниками Исполнителя, в том числе в виде онлайн-консилиумов с привлечением, при необходимости, внешних специалистов-консультантов.

1.6. Платные медицинские услуги, определенные в п. 1.4 настоящего Приложения, оказываются медицинскими работниками Исполнителя качественно и в срок, обусловленный

характером обращения и особенностями оказания медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия.

2. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Исполнитель оказывает медицинскую помощь с применением *телемедицинских* технологий по видам услуг, включенным в лицензию на осуществление медицинской деятельности.

2.2. Оказание платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия в случае первичного обращения Пациента к Исполнителю осуществляется после подписания Заказчиком/Пациентом Информированного добровольного согласия, Согласия на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» в порядке, предусмотренном настоящим Приложением. Подписание Заказчиком/Пациентом Информированного добровольного согласия, Согласия на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» осуществляется посредством регистрации Заказчика/Пациента в Сервисе Исполнителя «Личный кабинет», размещенном на сайте Исполнителя в информационно-коммуникационной сети Интернет.

2.3. Для получения медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия Заказчик направляет Исполнителю заявку с указанием фамилии, имени, отчества Пациента, мобильного телефона, адреса электронной почты Заказчика, осуществляет выбор специальности врача, желаемой даты и времени консультации:

– позвонив в контактный центр по телефону, указанному на сайте Исполнителя, часы работы контактного центра ежедневно с 08.00 до 21.00;

– оставив заявку на официальном сайте Исполнителя, заполнив специальную форму «Записаться к врачу online» или чат-бот на сайте Исполнителя.

– у врача во время очного приема.

2.4. После формирования заявки на получение платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия Исполнителем на электронную почту Заказчика/Пациента, указанную при направлении заявки, направляется сообщение с электронной почты webmaster@med.me с подтверждением заявки с указанием фамилии, имени, отчества Пациента; специальности, фамилии, имени, отчества специалиста, участвующего в оказании платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия (врача); даты и времени консультации, содержащее:

– уникальную ссылку на подключение дистанционного взаимодействия;

– ссылку на аккаунт специалиста, участвующего в оказании платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия, в *национальном мессенджере «Max»* с предложением направить в адрес Исполнителя информацию, определённую в п. 1.4. настоящего Приложения.

2.5. Оказание платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия осуществляется после внесения Заказчиком/Пациентом 100 % оплаты. СМС-сообщение, содержащее ссылку на форму оплаты и инструкцию о порядке оплаты направляются Заказчику/Пациенту после подтверждения Исполнителем заявки на получение платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия.

2.6. Оплата медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия производится Заказчиком не позднее 17.00 часов дня, предшествующего дню оказания медицинской услуги; а при формировании заказа на получение медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия в день консультации - не позднее чем за три часа до времени начала оказания медицинской услуги.

2.7. Стоимость медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия тарифицируется в соответствии с прейскурантом Исполнителя, действующим на момент оказания

услуг, доступным для ознакомления и доведённым до сведения Заказчика в порядке, определённом Договором.

2.8. Оплата оказанной медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия производится Заказчиком до дня оказания медицинской услуги: Оплата производится Пациентом в рублях РФ:

– Через кассу медицинских центров по адресам Исполнителя;

– По ссылке на форму оплаты, направляемой Заказчику/Пациенту посредством sms-сообщения.

2.9. Непосредственное оказание платных медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия осуществляется посредством сервиса платформы Medme Телемедицина (ООО «Джибукинг», Адрес: Россия, 105064, Москва, Нижний Сусальный переулок, д.5, строение 17, этаж 1, помещение 8, комната 17) с использованием видеосвязи, аудиосвязи, путём обмена сообщениями и электронными файлами.

2.10. Для получения медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия Заказчик/Пациент принимает на себя обязательства:

2.10.1. достоверно и полно предоставить Исполнителю данные, имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, жалобам при устном опросе врачом-специалистом Исполнителя; при необходимости, определяемой врачом-специалистом Исполнителя, полно и своевременно предоставить Исполнителю сведения о ранее установленных Пациенту диагнозах, перенесённых заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к выполнению медицинских вмешательств, приёму лекарственных препаратов, результаты лабораторной, инструментальной, функциональной диагностики; предоставление сведений осуществляется через личный кабинет путём размещения Пациентом электронных файлов и в процессе оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия путём направления врачу-специалисту, непосредственно оказывающему медицинскую услугу, электронных файлов и сообщений;

2.10.2. обеспечить наличие персонального компьютера/планшета или мобильного телефона, соответствующих следующим техническим требованиям: наличие актуальной версии рекомендованного браузера Google;

2.10.3. ко времени оказания платной медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия Заказчик/Пациент обязан обеспечить свое участие в дистанционном взаимодействии путём подключения к видео- или аудиоканалу, предоставленному Исполнителем;

2.10.4. при невозможности обеспечить дистанционное взаимодействие со своей стороны предупредить Исполнителя в срок не позднее чем за одни сутки до согласованного Сторонами времени начала оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, в часы работы Исполнителя по телефону контактного центра, указанному на сайте Исполнителя, ежедневно с 08.00 до 21.00, а при формировании заказа на получение медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия в день консультации и подтверждении со стороны Исполнителя в порядке, определённом настоящим Приложением, - не позднее чем за три часа до времени начала оказания медицинской услуги, в часы работы Исполнителя по телефону контактного центра.

2.10.5. если Заказчик/Пациент своевременно (с учетом условий пункта 2.11.4 настоящего Приложения) уведомил Исполнителя о невозможности обеспечить дистанционное взаимодействие, Стороны согласовывают иное время оказания дистанционной консультации в порядке пункта 2.3 настоящего Приложения. В случае отказа Заказчика/Пациента от проведения дистанционной консультации, Исполнитель осуществляет возврат денежных средств на основании заявления Заказчика, направленного в адрес Исполнителя в порядке, предусмотренном Договором.

2.10.6. если Заказчик/Пациент своевременно (с учетом условий пункта 2.11.4 настоящего Приложения) не уведомил Исполнителя о невозможности обеспечить дистанционное взаимодействие, дистанционная консультация считается оказанной.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. При наступлении даты и времени дистанционной консультации Пациент обязан обеспечить своё участие в дистанционном взаимодействии путём подключения к видео- и/или аудиоканалу с устойчивым интернет-соединением:

3.2. На странице онлайн-консультации активировать микрофон и фронтальную камеру и разрешить передачу видеоизображения. Дистанционная консультация начнется после того, как к системе подключится врач.

3.3. При нестабильном интернет-соединении следует временно отключить видео-соединение или понизить качество передаваемого видеосигнала.

3.4. Длительность оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия составляет: **30 минут.**

3.5. После окончания дистанционного взаимодействия Исполнителем составляется медицинское заключение. Медицинское заключение направляется по выбору Заказчика: через Сервис «Личный кабинет» или на электронную почту Заказчика. Результатом консультации является в том числе, при условии предварительного установления диагноза на очном приеме (осмотре, консультации) по соответствующему обращению, соответствующая запись о корректировке ранее назначенного лечения в медицинской документации Пациента лечащим врачом, в том числе формирование рецептов на лекарственные препараты в форме электронного документа, назначение необходимых дополнительных обследований, выдача справки (медицинского заключения) в форме электронного документа.

3.6. При проведении консультаций, указанных в пункте 1.1 настоящего Приложения, лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного пациенту лечения, в том числе формирование рецептов на лекарственные препараты для медицинского применения (далее - лекарственные препараты) в форме электронного документа, при условии установления лечащим врачом диагноза и назначения лечения по данному обращению на очном приеме (осмотре, консультации). В случае обращения Пациента без предварительного установления диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации) медицинское заключение может содержать рекомендации Пациенту или его законному представителю о необходимости проведения предварительных обследований в случае принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации).

3.7. После направления Исполнителем медицинского заключения медицинская услуга с использованием дистанционного взаимодействия считается завершённой.

3.8. Материалы, полученные по результатам дистанционного взаимодействия медицинских работников с пациентами или их законными представителями, включая материалы, направленные на консультацию, медицинские заключения по результатам консультаций, данные, внесенные в медицинскую документацию пациента (далее - документация), а также сопутствующие материалы подлежат хранению. Документация подлежит внесению в электронную медицинскую карту пациента медицинской информационной системы Исполнителя. Хранение документации осуществляется в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, в том числе в форме электронных документов. Срок хранения сопутствующих материалов составляет один год.

3.9. Во всём остальном, не урегулированном настоящим Приложением, Стороны руководствуются условиями Договора оказания платных медицинских услуг.