

**ДОГОВОР  
на оказание онлайн-консультации**

г. Москва

2024 г.

Медицинская организация **Общество с ограниченной ответственностью «КЛИНИКА УГН»**, адрес местонахождения: 127473, г. Москва, ул. Самотечная, д.5, ОГРН 1147746788914 ИНН: 7707838833/770701001; Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-009244, от 29.10.2014; тел +7 (495) 266-28-73, (далее Медицинская организация, Исполнитель), с одной стороны, и совершеннолетний, неограниченный в дееспособности «Потребитель» (Потребитель), с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**К сведению:**

Наименование и фирменное наименование медицинской организации, номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации, реквизиты организации размещены на сайте lorlor.ru.

В соответствии с требованиями ст. 426, 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21 ноября 2011, ФЗ от 29 июля 2017 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья», а так же Постановления Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 медицинская организация публикует настоящий «Договор о предоставлении платной услуги-онлайн-консультации (далее «Договор»», являющийся публичным договором-предложением в адрес пользователя Услуги - онлайн-консультации.

**Факт оформления онлайн-консультации Заявки-анкеты на первичную онлайн-консультацию, запроса через оператора и оплаты Услуги онлайн-консультации является полным и безоговорочным принятием условий данного Договора, т. е. Потребитель, отправивший заявку и оплативший Услугу, рассматривается как лицо, вступившее с Клиникой в договорные отношения. По письменному требованию Пользователя Клиника оформляет договор о предоставлении Услуги онлайн-консультации с подписями сторон, эквивалентный настоящему Договору.**

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Исполнитель обязуется предоставить, Потребителю (пациенту) услугу- онлайн-консультацию в медицинской области (далее онлайн-консультация), а Потребитель оплачивает ее в соответствии с условиями настоящего договора.

1.2. Онлайн-консультация включает в себя:

1.2.1. Предоставление медицинской организацией формы анкеты на сайте lorlor.ru для выявления области медицинского онлайн-консультации с выбором вида, с загрузкой необходимых файлов;

1.2.2. Подбор врача, который будет проводить онлайн-консультацию;

1.2.3. Проведение онлайн-консультации с использованием телекоммуникационной сети в назначенное время в клинике, согласованное с Потребителем и врачом, который будет проводить онлайн-консультацию.

1.2.4. Предоставление Потребителю в личной кабинете консультационного листа от врача с рекомендациями в форме электронных документов. При этом Потребитель(пациент) понимает, что постановка диагноза и назначение лечения возможны только после очного приема специалиста,

1.3. Виды онлайн-консультации:

1.3.1. Коррекция ранее назначенного лечения врачом при условии установления им предварительного диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).

1.3.2. Дистанционное наблюдение за состоянием здоровья Потребителя лечащим врачом после очного приема (осмотра, консультаций).

1.3.3. Консультация по вопросам здоровья: по уходу, режиму, вскармливанию детей, питанию, вакцинации, после хирургического вмешательства и пр.

1.3.4. Консультация «медориентирование» с направлением на необходимую диагностику и консультации профильных специалистов на основании полученного анамнеза.

1.3.5. Расшифровка полученных результатов анализов, других видов диагностики, назначений в других ЛПУ.

1.4. Медицинская организация подтверждает, что квалификация и компетенция врачей, проводящих онлайн-консультацию, соответствует требованиям государственных стандартов, а медицинская организация имеет действующую лицензию на осуществление медицинской деятельности.

1.5. Полный объем и условия предоставления услуг, а также порядок расчетов определяется настоящим Договором.

1.3.6. Консультация с целью получения 2-го мнения на основании проведенной ранее консультации в других лечебно-профилактических учреждениях.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Медицинская организация обязуется:

2.1.1. Предоставить Потребителю форму анкеты на сайте lorlor.ru для выявления области онлайн-консультации.

2.1.2. Определить и подобрать врача (врачей) в соответствии с данными заполненной анкеты Потребителя из его запроса в случае обращения через Оператора.

2.1.3. Провести онлайн—консультацию путем использования телекоммуникационной сети.

2.1.4. При проведении онлайн-консультации рекомендовать методы диагностики, лечения и профилактики, разрешенные к применению на территории Российской Федерации без постановки диагноза и назначения лечения и лекарственных препаратов.

2.1.5. Предоставить консультационный лист врача с его рекомендациями после проведения онлайн-консультации в форме электронных документов.

2.1.6. Предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения конфиденциальности информации, получаемой или отправляемой Потребителю.

2.2. Доступ третьих лиц к содержанию беседы и переписки Потребителя и медицинской организации обеспечивается исключительно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Медицинская организация имеет право:

2.3.1. Получить необходимую для внесения в анкету достоверную информацию от Пациента, а также медицинские и иные документы, необходимые для проведения онлайн-консультации, в том числе историю болезни Пациента и результаты его анализов, в виде текста или графического изображения. Пациент направляет файлы по почте: info@lorlor.ru. Высылаемые графические файлы могут иметь любой формат и разрешение до 500 Мб.

2.3.2. Рекомендовать Потребителю необходимые виды, объем и сроки консультаций, диагностических исследований, прием лекарственных препаратов и лечебных процедур, выполнение лечебных, профилактических и иных мероприятий.

2.3.3. Отказать Потребителю в предоставлении услуг в случае нарушения условий настоящего Договора.

2.3.4. Отказать Потребителю в онлайн-консультации, если в момент консультации выяснится, что ситуация не подлежит онлайн-консультации, с последующим возвратом денежных средств.

2.3.5. С письменного согласия Потребителя, либо в обезличенной форме использовать полученные в результате анкетирования, диагностики, обследования, лечения и последующего наблюдения Потребителя информацию и статистические данные в научно-исследовательской работе, диссертационных материалах, научных публикациях, для контроля качества медицинской помощи и т.п. с учетом сохранения врачебной тайны.

2.4. Потребитель подтверждает, что на момент заключения Договора он является совершеннолетним, дееспособным гражданином, обладающим всеми правами для заключения и выполнения обязательств по настоящему Договору.

2.5. Потребитель (Потребитель) обязан:

2.5.1. Оформить запрос на онлайн-консультацию с использованием формы Заявки-анкеты, расположенной на сайте info@lorlor.ru или через оператора.

2.5.2. Указывать ФИО Потребителя и в дальнейшем имя и должность врача при переписке с медицинской организацией.

2.5.3. Предоставлять достоверные сведения о состоянии своего здоровья на русском языке в виде документов, компьютерных файлов и устно.

2.5.4. Согласовывать способ, дату и время проведения онлайн-консультации.

2.5.6. Информировать врача устно, а также путем заполнения Заявки-анкеты, о перенесенных и хронических заболеваниях, травмах и хирургических вмешательствах, известных ему аллергических реакциях, непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к медицинским вмешательствам, а также о прохождении в текущий момент любых курсов лечения, как связанных с жалобами Потребителя, так и не связанных.

2.5.7. Перед выполнением рекомендаций врача в рамках исполнения настоящего договора Потребитель соглашается с информированным добровольным согласием (ИДС) на проведение онлайн-консультации согласно п.7.4. настоящего Договора.

2.5.8. В случае появления нежелательных реакций в процессе диагностики и лечения немедленно связаться с лечащим врачом Потребителя и медицинской организацией для получения рекомендаций и согласования дальнейших действий.

2.5.9. Выполнять остальные требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг.

2.6. Права Потребителя:

2.6.1. На предоставление бесплатной, доступной достоверной информации о вариантах проведения онлайн-консультации.

2.6.2. Требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов.

2.6.3. На возврат денежных средств, в случае непроведения онлайн-консультации.

### **3. ЦЕНА ДОГОВОРА**

3.1. Оплата онлайн-консультации производится Потребителем на расчетный счет медицинской организации путем предоплаты в размере 100% стоимости онлайн-консультации, в соответствии с действующим прайс-листом медицинской организации, размещенным на официальном сайте lorlor.ru. Оплата производится в безналичной форме путем системы онлайн-оплаты.

3.2. Проведение онлайн-консультации осуществляется только после поступления денежных средств на расчетный счет медицинской организации.

3.3. В случае окончания онлайн-консультации ранее времени ее окончания по инициативе Потребителя оплата возврату не подлежит.

### **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

4.1. Датой начала действия Договора является дата поступления денежных средств за онлайн-консультацию от Потребителя на расчетный счет Исполнителя (медицинской организации).

4.2. Настоящий Договор расторгается автоматически по факту выполнения двухсторонних обязательств между Сторонами.

4.3. В случае не поступления оплаты на расчетный счет Исполнителя (медицинской организации) онлайн-консультация аннулируется, то есть не будет проведена, а настоящий договор считается расторгнутым.

4.4. Данный договор не является не является документом для осуществления очной консультации у врача в клинике.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ.**

5.1. За неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Для обращения в суд по поводу расторжения или изменения условий Договора обязательно предъявление претензии, которая рассматривается другой Стороной в течение 10 календарных дней.

5.3. Все споры, возникающие по настоящему Договору и из него вытекающие, Стороны будут разрешать путем переговоров, с обязательным привлечением услуг независимой экспертизы. Если Стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, то спор подлежит рассмотрению судом в соответствии с определенной действующим законодательством подсудностью.

5.4. В случае ненадлежащего оказания услуг Потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, либо соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

5.5. Потребитель вправе предъявлять требования о возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.6. Медицинская организация полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение медицинских услуг, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимых

обстоятельств, если рекомендованное врачом лечение адекватно болезни Потребителя, при нарушении Потребителем любого из пунктов 2.4.-2.5. настоящего Договора, или по другим основаниям, предусмотренным законодательством.

5.7. Медицинская организация полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение медицинских услуг, если хотя бы одна из рекомендаций, выданных Потребителю в соответствии с п.2.3.2. настоящего Договора, не выполнена, неправильно и (или) несвоевременно выполнена Потребителем, а также когда оказание медицинских услуг Потребителем было прекращено на основании п.2.3.3. настоящего Договора.

5.8. Медицинская организация не несет ответственности за ухудшение самочувствия Потребителя вследствие естественного течения заболевания и (или) изменений здоровья, связанных с его возрастом или генетическими особенностями или сопутствующими патологиями.

5.9. Медицинская организация полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение Услуг, в случае предоставления медицинской организации ненадлежащего качества и/или достоверности данных о состоянии здоровья и течении заболевания Потребителя.

5.10. Стороны не несут ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязанностей по настоящему Договору, произошедшее по причине принятия актов и осуществления действий государственными органами, прямо препятствующих, запрещающих или ограничивающих исполнение обязанностей Сторон по настоящему Договору.

5.11. В случае возникновения сомнений в получении (отправлении) сообщений по электронной почте, доказательством будет являться информация, содержащаяся у медицинской организации и хранящаяся в ее архиве и/или в медицинской информационной системе МИС инфоклиника.

5.12. Потребитель полностью ответственен за достоверность предоставленной им информации и за работу технических и программных средств, используемых во время консультации.

5.13. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

5.14. Форс-мажорные обстоятельства

5.14.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств).

5.14.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: землетрясение, наводнение, пожар, эпидемия, любое другое стихийное бедствие, акты и иные действия государственных органов, война и военные действия, несанкционированный взлом электронной информации и программного обеспечения, а также сбой в работе или полный выход из строя технического оборудования не по вине Потребителя или медицинской организации.

5.14.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.**

6.1. Информация, в том числе персональные данные, полученные медицинской организацией от Потребителя, в процессе исполнения обязательств по настоящему Договору является конфиденциальной и разглашению не подлежит. Указанная информация используется исключительно для исполнения обязательств по настоящему Договору.

6.2. Настоящий Договор представляет собой полное юридическое соглашение между Потребителем и Медицинской организацией и регулирует предоставление услуг по Договору.

6.3. Настоящий Договор регулируется действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Потребитель уведомлен, что имеет право получать медицинскую помощь в других медицинских организациях, в том числе в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и подтверждает свое согласие на получение платных медицинских услуг в ЦНМТ.

7.2. Настоящий Договор составляет и выражает все договорные условия и понимание между участвующими Сторонами в отношении всех упомянутых здесь вопросов и положений.

7.3. Реквизиты медицинской организации согласно сведениям, размещенным на сайте ЦНМТ.

7.4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство

7.4.1. В соответствии с требованиями ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2012, ФЗ от 29 июля 2017 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья» и Постановления Правительства № 1006 от 04.10.2012, Потребитель, обладая полной информацией о целях, рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, а так же о предполагаемых результатах, возможности и условиях оказания медицинской помощи и медицинских услуг, дает свое согласие на их оказание персоналом медицинской организации.

7.4.2. Потребитель понимает, что может отказаться от любого медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, сообщив об этом в письменной форме.

7.4.3. Потребитель подтверждает, что согласен с тем, что онлайн-консультация не заменяет очной консультации, и он (представляемое им лицо) могут (может) получить очную консультацию при непосредственном обращении в ООО «Клиника УГН» или другое медицинское учреждение.

7.4.4. Потребитель уведомлен и согласен с тем, что получая услугу -онлайн-консультацию врачами КЛИНИКИ УГН в дальнейшем ему (представляемому им лицу) рекомендовано получить очную консультацию любого врача выбранного самостоятельно, той же специальности на следующий день или незамедлительно, как только представится физическая возможность после получения онлайн-консультации врача КЛИНИКИ УГН с целью постановки диагноза и назначения лечения.

7.4.5. Потребитель согласен с тем, что использованная технология медицинской помощи-онлайн-консультация не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма, и в случае, когда услуга оказана с соблюдением всех необходимых требований, медицинская организация не несет ответственности за их возникновение.

7.4.6. Потребитель подтверждает, что ознакомлен с действующем прейскурантом и согласен оплатить стоимость онлайн-консультации в соответствии с ним.