

# Договор на онлайн-консультацию

ООО «Медичел» в лице Малышевой Елены Юрьевны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Клиника» с одной стороны, публикует настоящий «Договор о предоставлении платной услуги медицинского онлайн-консультирования» (далее «Договор»), являющийся публичным договором-предложением в адрес пользователей Услуги медицинского онлайн-консультирования в соответствии с требованиями ст.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. Факт оформления Заявки-анкеты на первичную онлайн-консультацию и оплаты Услуги медицинского онлайн-консультирования является полным и безоговорочным принятием условий данного Договора, т. е. Пользователь, отправивший заявку и оплативший Услугу, рассматривается как лицо, вступившее с Клиникой в договорные отношения. По письменному требованию Пользователя Клиника оформляет договор о предоставлении Услуги медицинского онлайн-консультирования с подписями сторон, эквивалентный настоящему Договору.

## 1. Предмет Договора.

1.1. Клиника предоставляет Пользователю Услугу медицинского онлайн-консультирования, а Пользователь оплачивает ее в соответствии с п. 4 настоящего Договора.

1.2. В Услугу медицинского онлайн-консультирования входит:

1.2.1. Предоставление Клиникой Пользователю формы анкеты на сайте <https://medichel-nsk.ru/...> для выявления области медицинского онлайн-консультирования с выбором вида онлайн-консультирования, с загрузкой необходимых файлов;

1.2.2. Подбор врача, который будет проводить непосредственное медицинское онлайн-консультирование Пользователя;

1.2.3. Проведение медицинской онлайн-консультации с использованием на выбор: электронной почты, Skype.

1.2.4. Предоставление Пользователю по электронной почте заключения от врача с рекомендациями в письменном виде.

При этом Пользователь понимает, что для наилучшего результата необходимо очно проконсультироваться с любым выбранным им самостоятельно профильным врачом.

1.3. Медицинское онлайн-консультирование может быть осуществлено в следующих вариантах:

1.3.1. Повторная консультация у лечащего врача на основании полученных результатов обследований.

1.3.2. Консультация специалиста «второе мнение» на основании полученного от пациента анамнеза, истории болезни и результатов обследований.

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. Пользователь поручает Клинике, а Клиника обязуется провести медицинское онлайн-консультирование в соответствии с п.п. 1.2.-1.3. настоящего Договора.

1.5. Клиника подтверждает, что квалификация и компетенция врачей, проводящих онлайн-консультирование, соответствует требованиям государственных стандартов, а области медицинского консультирования являются разрешенными действующей на момент оказания услуг лицензией Клиники.

1.6. Полный объем и условия предоставления указанных в п.1.1.-1.4 настоящего Договора медицинских услуг, а также порядок расчетов определяется настоящим Договором.

## 2. Срок действия Договора

2.1. Датой начала действия Договора является дата поступления денежных средств от Пользователя за Услугу на расчетный счет Клиники.

2.2. Настоящий Договор расторгается автоматически по факту выполнения двухсторонних обязательств Пользователем и Клиникой.

2.3. По инициативе Пользователя настоящий Договор может быть расторгнут до начала онлайн-консультирования. Пользователь должен сообщить Клинике о решении отказаться от медицинского онлайн-консультирования, прислав уведомление о решении по электронной почте [online@medichel-nsk.ru](mailto:online@medichel-nsk.ru), с обязательным указанием ФИО пациента. В случае, когда письменное уведомление направлено до начала онлайн-консультирования, Клиника производит полный возврат оплаты за услугу по настоящему договору в 3-х дневный срок, по заявлению Пользователя, в размере определенном п.4.1, в остальных случаях досрочного расторжения договора по инициативе Пользователя возврат предоплаты Клиникой не производится.

## 3. Права и обязательства Сторон

### 3.1. Обязательства Клиники

3.1.1. Клиника обязуется предоставить Пользователю форму анкеты на сайте [https://medichel-nsk.ru/...](https://medichel-nsk.ru/) для выявления области медицинского онлайн-консультирования.

3.1.2. Определить и подобрать врача (врачей) в соответствии с данными заполненной анкеты Пользователем.

3.1.3. Провести медицинскую онлайн-консультацию по выбору Пользователя: по электронной почте, по скайпу.

3.1.4. При проведении консультирования рекомендовать методы диагностики, лечения и профилактики, разрешенные к применению на территории Российской Федерации.

3.1.5. Предоставить заключение врача, в форме рекомендаций Пользователю, по необходимости диагностических исследований, лечению и профилактике, в том числе в форме электронных документов.

3.1.6. Клиника обязуется предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения конфиденциальности информации, получаемой или отправляемой Пользователем.

3.1.7. Доступ третьих лиц к содержанию беседы и переписки Пользователя и Клиники обеспечивается исключительно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 3.2. Права Клиники

3.2.1. Получить необходимую для внесения в анкету достоверную информацию от Пользователя, а также медицинские и иные документы, необходимые для проведения медицинского онлайн-консультирования, в том числе историю болезни Пользователя и результаты анализов, в виде текста или графического изображения. Высылаемые в адрес Клиники графические файлы должны иметь формат .jpg и разрешение от 200 до 300dpi.

3.2.2. Определять и рекомендовать Пользователю необходимые виды, объем и сроки консультаций, диагностических исследований, прием лекарственных препаратов и лечебных процедур, выполнение лечебных, профилактических и иных мероприятий.

3.2.3. Отказать Пользователю в предоставлении услуг в случае нарушения Пользователем условий настоящего Договора.

3.2.4. Отказать клиенту в онлайн-консультировании, если в момент консультации выяснится, что ситуация не подлежит онлайн-консультированию, с последующим возвратом денежных средств.

3.2.5. С письменного согласия Пациента, либо в обезличенной форме использовать полученные в результате анкетирования, диагностики, обследования, лечения и последующего наблюдения Пациента 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.

## 3.3. Обязательства Пользователя

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

3.3.2. Пользователь обязуется прислать запрос Клинике, с использованием формы Заявки—анкеты, расположенной на сайте, на странице: <https://medichel-nsk.ru/...>

3.3.3. Пользователь обязуется указывать ФИО пациента и в дальнейшем имя и должность врача при переписке с Клиникой.

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

3.3.5. Согласовывать с Клиникой способ, дату и время проведения медицинской онлайн-консультации.

3.3.6. Информировать врача устно, а так же 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 так же о прохождении в текущий момент любых курсов лечения, как связанных с жалобами Пользователя, так и не связанных.

3.3.7. Перед выполнением рекомендаций врача Клиники в рамках исполнения настоящего договора Пользователь соглашается с информированным добровольным согласием на проведение медицинской онлайн-консультации в соответствии с п.6 настоящего договора.

3.3.8. В случае появления нежелательных реакций в процессе диагностики и лечения немедленно связаться с лечащим врачом Пользователя и Клиникой для получения рекомендаций и согласования дальнейших действий.

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

#### 3.4. Права Пользователя

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

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

3.4.3. На возмещение вреда в случае ненадлежащего оказания медицинской услуги.

#### 4. Стоимость Услуги и порядок расчетов

4.1. Оплата Услуги производится Пользователем на расчетный счет Клиники в виде предоплаты в размере 100% стоимости Услуги, в соответствии с действующим прайс-листом Клиники. Прайс-лист Клиники размещен на официальном сайте Клиники на странице: <https://medichel-nsk.ru/...>  
Доступ к Услуге предоставляется Пользователю только после поступления денежных средств на расчетный счет Клиники.

4.2. В случае досрочного окончания медицинского онлайн-консультирования по инициативе Пользователя оплата возврату не подлежит.

#### 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 Пользователь вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, либо соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

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

5.6. Клиника 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 Клиники лечение адекватно болезни Пользователя, при нарушении Пользователем любого из подпунктов п.3.3. настоящего Договора, или по другим основаниям, предусмотренным законодательством.

5.7. Клиника полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение медицинских услуг, если хотя бы одна из рекомендаций Клиники, выданных Пользователю в соответствии с п.3.2.2. настоящего Договора, не выполнена, неправильно и (или) несвоевременно выполнена Пользователем, а также когда оказание медицинских услуг Пользователю было прекращено на основании п.3.2.3. настоящего Договора.

5.8. Клиника не несет ответственности за ухудшение самочувствия Пользователя вследствие естественного течения заболевания и (или) изменений здоровья, связанных с его возрастом или генетическими особенностями.

5.9. Клиника полностью освобождается от ответственности за неисполнение, ненадлежащее исполнение, или иное, не указанное в Договоре, исполнение Услуг, в случае предоставления Клинике ненадлежащего качества и/или достоверности данных о состоянии здоровья и течении заболевания Пользователя.

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.

6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство

6.1. 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, Пользователь, обладая полной информацией о целях, рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах, возможности и условиях оказания медицинской помощи и медицинских услуг, дает свое согласие на их оказание персоналом Клиники.

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

6.3. Пользователь 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 «Медичел» или другое медицинское учреждение.

6.4. Пользователь уведомлен и согласен с тем, что получая услугу по медицинскому онлайн-консультированию врачами ООО «Медичел» 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 ООО «Медичел» с целью подтверждения или корректировки поставленного диагноза и назначений.

6.5. Пользователь согласен с тем, что использованная технология медицинской помощи 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, Клиника не несет ответственности за их возникновение.

6.6. Пользователь подтверждает, что ознакомлен с действующим прейскурантом и согласен оплатить стоимость указанной медицинской услуги в соответствии с ним.

## 7. Ограничение ответственности

7.1. В случае возникновения сомнений в получении (отправлении) сообщений по электронной почте, доказательством будет являться информация, содержащаяся у Клиники и хранимая в ее архиве и/или в медицинской информационной системе ООО «Медичел».

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

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

## 8. Форс-мажорные обстоятельства

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

8.2. 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 Пользователя либо Клиники.

8.3. 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.

## 9. Конфиденциальность

9.1. Информация, в том числе персональные данные, полученная Клиникой от Пользователя, в процессе исполнения обязательств по настоящему Договору является конфиденциальной и разглашению не подлежит. Указанная информация используется исключительно для исполнения обязательств по настоящему Договору.

9.2. Настоящий Договор представляет собой полное юридическое соглашение между Пользователем и Клиникой и регулирует предоставление услуг по Договору.

9.3. Настоящий Договор регулируется действующим законодательством Российской Федерации.

## 10. Заключительные положения

10.1 Пациент 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 ООО «Медичел».

10.2 Настоящий Договор представляет собой полное юридическое соглашение между Пациентом и Клиникой и регулирует предоставление услуг по Договору.

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

10.4 Настоящий Договор регулируется действующим законодательством РФ.

ООО "Медичел"  
ИНН 5405362576

ОКПО 84937692  
ОКВЭД 46.69.8  
ОГРН 1085405001318  
КПП 540701001

E-mail: [online@medichel-nsk.ru](mailto:online@medichel-nsk.ru)

Телефоны: +7 (383) 319-89-09, +7 (383) 383-50-09.

Адрес: 630003, г. Новосибирск, ул. Дмитрия Шамшурина д. 1, этаж 1.