

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ САМООБСЛУЖИВАНИЯ CONFIDO**

Настоящие общие условия Самообслуживания Confido («**Условия**») AS Arstikeskus Confido, регистрационный номер: 12381384, применяет в правовых отношениях, возникающих при использовании электронной системы бронирования в Среде самообслуживания Confido. Настоящие Условия устанавливают порядок пользования Средой самообслуживания Confido, а также права, обязанности и ответственность Confido, Поставщиков услуги и Клиента в связи с оказанием Клиенту Услуги, забронированной через Среду самообслуживания Confido.

Использованные в настоящих Условиях понятия имеют следующее значение:

<b>Confido</b>	AS Arstikeskus Confido, администратор Среды самообслуживания Confido.
<b>Среда самообслуживания Confido</b>	цифровая среда, через которую Клиент и Поставщики услуги заключают договоры об оказании Услуги
<b>Клиент</b>	лицо, которое пользуется Средой самообслуживания Confido для бронирования Услуги здравоохранения или Медицинской услуги
<b>Услуга</b>	услуги здравоохранения и медицинские услуги, бронируемые через Среду самообслуживания Confido
<b>Поставщик услуги</b>	Поставщик медицинской услуги или Поставщик услуги здравоохранения
<b>Медицинская услуга</b>	услуга, которая оказывается Клиенту и не является Услугой здравоохранения
<b>Услуга здравоохранения</b>	услуга, которую оказывает лицо, имеющее лицензию на оказание соответствующей услуги, если для оказания соответствующей услуги требуется наличие такой лицензии, с соблюдением правил медицины
<b>Поставщик медицинской услуги</b>	предприятие, входящее в состав концерна Confido, или партнер Confido, являющийся юридическим лицом, предлагаемые которыми Медицинские услуги можно бронировать через Среду самообслуживания Confido и которые не являются Поставщиками услуги здравоохранения

<b>Поставщик услуги здравоохранения</b>	предприятие, входящее в состав концерна Confido, или партнер Confido, являющийся юридическим лицом, оказываемые которыми Услуги здравоохранения можно бронировать через Среду самообслуживания Confido и которые в Среде самообслуживания Confido отображаются как Поставщики услуги здравоохранения
<b>Условия</b>	настоящие Условия

## 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- 1.1. Confido является администратором Среды самообслуживания Confido и позволяет Клиенту через цифровую систему бронирования заключать договоры об оказании Услуги для получения Услуг, отображенных в Среде самообслуживания Confido, как с Поставщиками медицинской услуги, так и с Поставщиками услуги здравоохранения. В качестве поставщиков, оказывающих соответствующие Услуги, включая Медицинские услуги и Услуги здравоохранения, в Среде самообслуживания Confido отображены Поставщики услуги.
- 1.2. Клиент понимает и соглашается с тем, что ничто в настоящих Условиях не возлагает ни на Confido, ни на Поставщика услуги обязательство обеспечить, чтобы в результате оказания Услуги, включая Медицинскую услугу и Услугу здравоохранения, Клиент выздоровел или обследование или процедура прошли успешно и эффективно.

## 2. БРОНИРОВАНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

- 2.1. Для бронирования времени пользования Услугой Клиент с помощью поисковой системы Среды самообслуживания Confido или другим способом выбирает желаемую им Услугу или Поставщика услуги, и среда предлагает возможное время пользования выбранной Услугой или Услуги, предоставляемые выбранным Поставщиком услуги, и доступное время пользования этими Услугами. При нахождении подходящего времени оказания Услуги Клиент может, следуя инструкциям Среды самообслуживания Confido, забронировать время пользования соответствующей Услугой у соответствующего Поставщика услуги.
- 2.2. Если Клиент подтвердил бронь в Среде самообслуживания Confido, то считается, что он дал согласие на получение забронированной Услуги. Поставщик услуги имеет право перед оказанием Услуги по своему усмотрению запросить у Клиента дополнительное письменное согласие.
- 2.3. Бронь вступает в силу и договор об оказании Услуги между Клиентом и Поставщиком услуги считается заключенным в соответствии с забронированной Услугой начиная с того момента, когда на расчетный счет Confido поступает сумма, уплаченная Клиентом за Услугу. Клиенту по электронной почте отправляется соответствующее подтверждение.

- 2.4. Если в связи с оказанием Услуги перед ее оказанием необходимо получить от Клиента какую-либо информацию, включая информацию о состоянии здоровья Клиента и принимаемых им лекарствах, то Confido имеет право от имени Поставщика услуги получить от Клиента соответствующую информацию через Среду самообслуживания Confido или другим способом, а Клиент обязуется предоставить соответствующую информацию согласно указаниям Confido по электронной почте или иным указанным способом.
- 2.5. Если компания Confido через Среду самообслуживания Confido или иным способом дала Клиенту инструкции или указания в отношении забронированной Услуги, Клиент обязуется последовать этим инструкциям и указаниям при обращении к Поставщику услуги.

### **3. ОПЛАТА УСЛУГИ**

- 3.1. Клиент обязуется оплатить Услугу при ее бронировании в Среде самообслуживания Confido согласно прейскуранту, действующему на момент бронирования. Если Клиент оплатил Услугу в Среде самообслуживания Confido, считается, что он выполнил обязательство оплаты забронированной Услуги. Оплата Услуги осуществляется в Среде самообслуживания Confido через банковскую ссылку при посредничестве поставщика платежной услуги AS Maksekeskus. Все цены на услуги, предлагаемые в Среде самообслуживания Confido, отображаются для Клиента и платятся в евро.
- 3.2. В зависимости от изменения связанных с оказанием Услуги расходов и рыночных цен Confido имеет право в любое время вносить изменения в отображаемый в Среде самообслуживания Confido прейскурант Услуг, делая соответствующие изменения цен доступными в Среде самообслуживания Confido. При оказании Услуг, связанных с бронированием, осуществленным до изменения прейскуранта, продолжают действовать те цены, которые действовали во время бронирования. Для Клиента, который забронировал Услугу до изменения прейскуранта, но пользуется Услугой после изменения прейскуранта, действует тот прейскурант, который был действителен в момент бронирования.
- 3.3. Если Клиент не оплачивает бронь, то считается, что бронирование не было осуществлено и договор об оказании Услуги не был заключен, и Confido и Поставщик услуги не несут никаких обязательств в связи с соответствующей бронью.
- 3.4. Если Клиент пользуется прочими услугами, предлагаемыми Поставщиком услуги, отличными от забронированной Услуги, включая услуги, связанные с забронированной Услугой, которые Клиент не бронировал через Среду самообслуживания Confido, Клиент обязуется заплатить за указанные услуги непосредственно Поставщику соответствующей Услуги.
- 3.5. Если Клиент бронирует через Среду самообслуживания Confido время оказания Услуги, стоимость которой – в полном или частичном объеме – компенсирует Больничная касса, Клиент обязуется в соответствии с инструкциями, данными в Среде самообслуживания Confido, при осуществлении бронирования заплатить за Услугу лишь в том объеме, который Больничная касса не возмещает, включая самофинансирование и плату за визит.

#### 4. ОТМЕНА БРОНИ КЛИЕНТОМ

- 4.1. Если Клиент не может воспользоваться Услугой в забронированное время и хочет отказаться от забронированного времени и отменить бронь, Клиент обязуется отменить бронь, связавшись со службой поддержки клиентов Confido при первой возможности, но не позднее чем за 24 часа до установленного в брони времени оказания Услуги.
- 4.2. Если Клиент отменяет бронь в соответствии с пунктом 4.1 Условий – связавшись со службой поддержки клиентов Confido, то он имеет право изменить бронь и забронировать новое время пользования Услугой. Если Клиент изменяет время и выбирает Услугу по такой же цене, которую имела изначально забронированная Клиентом Услуга, то плата за Услугу, бронь которой Клиент отменил, считается платой за новую Услугу, и Клиент не обязан платить за Услугу в ходе нового бронирования.

Если после отмены брони Клиент не бронирует новое время оказания Услуги, то заплаченная за Услугу сумма возвращается ему в течение трех рабочих дней после отмены брони.

- 4.3. Если Клиент не отменяет бронь как минимум за 24 часа до установленного в брони времени оказания Услуги или не является к Поставщику услуги в забронированное время, то заплаченная за Услугу сумма используется для покрытия расходов на подготовку оказания Услуги и Клиент не имеет прав, указанных в пункте 4.2 Условий, включая право на возврат заплаченной за Услугу суммы и право использовать ее для оплаты других Услуг, предлагаемых в Среде самообслуживания Confido.

#### 5. ОТМЕНА БРОНИ КОМПАНИЕЙ CONFIDO И ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ

- 5.1. Confido имеет право отменить бронь, установленную через Среду самообслуживания Confido, и предложить Клиенту изменить бронь, если:
  - 5.1.1. Confido становится известно, что Поставщик услуги не способен оказать Услугу в забронированное время из-за непредвиденного обстоятельства, связанного с организацией труда, например, из-за заболевания работника или поломки медицинского оборудования;
  - 5.1.2. Confido становится известно, что Поставщик услуги лишился лицензии, необходимой для оказания забронированной Услуги;
  - 5.1.3. сотрудничество между Поставщиком забронированной Услуги и Confido завершается, и, учитывая обстоятельства, оказание Услуги, забронированной через Среду самообслуживания Confido, нецелесообразно и невозможно;
  - 5.1.4. Confido становится известно такое обстоятельство о состоянии здоровья Клиента, учитывая которое целесообразно отменить бронь;
  - 5.1.5. Confido становится известно прочее обстоятельство, которое препятствовало бы надлежащему оказанию Услуги.
- 5.2. Confido извещает Клиента об отмене брони по указанному в брони номеру телефона или адресу электронной почты Клиента при первой возможности, но не позднее чем в течение одного рабочего дня с момента отмены брони, указывая основание отмены брони и предлагая Клиенту забронировать новое время пользования Услугой («Предложенное время»).

Предложенное компанией Confido время автоматически отменяется, если Клиент не подтверждает соответствующее время сообщенным компанией Confido способом в рабочее время в течение четырех (4) часов с момента отмены брони. Вне рабочего времени (Пн–Пт 17:00–08:00, выходные дни, государственные праздники) Предложенное время остается забронированным для Клиента до наступления рабочего времени, когда запускается четырехчасовой отсчет.

- 5.3. Если после отправки компанией Confido указанного в пункте 5.2 извещения Клиент не бронирует новое время оказания Услуги или если Клиент не подтверждает предложенное компанией Confido время в установленном в пункте 5.2 порядке, то из-за отмены брони Confido возвращает Клиенту заплаченную за Услугу сумму в течение трех рабочих дней.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

- 6.1. Помимо остальных указанных в Условиях прав Confido имеет право:

- 6.1.1. быть посредником при заключении договоров об оказании Услуги через Среду самообслуживания Confido;
- 6.1.2. получать от Клиента информацию, необходимую для оказания забронированной Услуги Поставщиком услуги, и передавать Клиенту информацию, связанную с использованием Услугой;
- 6.1.3. отменять брони, установленные через Среду самообслуживания Confido, в соответствии с настоящими Условиями;
- 6.1.4. принимать предложения и обратную связь Клиента в связи со Средой самообслуживания Confido и Услугами.

- 6.2. Клиент имеет право:

- 6.2.1. получить в забронированное время соответствующую требованиям Услуги, включая Услугу здравоохранения, которая соответствует общему уровню медицины и которую Поставщик услуги оказывает для оказания соответствующей Услуги с надлежащим старанием и в соответствии с правовыми актами;
- 6.2.2. отменить забронированное время в соответствии с Условиями;
- 6.2.3. на уважение своей частной жизни при оказании Услуги;
- 6.2.4. выносить предложения и давать обратную связь в соответствии с описанным в Условиях порядком;
- 6.2.5. обращаться к органам надзора и прочим учреждениям, разрешающим споры, для защиты своих прав.

- 6.3. Клиент обязуется:

- 6.3.1. ознакомиться с настоящими Условиями и принять их до бронирования Услуги;
- 6.3.2. при бронировании внести плату за Услугу в соответствии с прейскурантом, опубликованным в Средe самообслуживания Confido;

- 6.3.3. в соответствующем случае предоставить верную информацию, необходимую для надлежащего оказания Услуги, включая информацию о принимаемых лекарствах и предрасположенностях, и отвечать за достоверность предъявленных при бронировании данных (включая номер телефона, адрес электронной почты, личный код);
  - 6.3.4. сообщать о прочих обстоятельствах, которые могут иметь значение при оказании Услуги, и оказывать Поставщику услуги содействие, необходимое Поставщику услуги для оказания Услуги;
  - 6.3.5. соблюдать установленные Confido и Поставщиком услуги указания и инструкции, связанные с использованием Услугой;
  - 6.3.6. находясь у Поставщика услуги, соблюдать внутренний распорядок Поставщика услуги и прочие сообщенные Клиенту требования.
- 6.4. Поставщик услуги, включая Поставщика услуги здравоохранения, имеет право:
- 6.4.1. отказать в оказании Услуги или прекратить оказывать Услугу, если:
    - 6.4.1.1. Клиент хочет получить Услугу здравоохранения, оказание которой не обосновано с медицинской точки зрения;
    - 6.4.1.2. Клиент хочет получить Услугу, оказание которой повлекло бы за собой больший риск для здоровья Клиента, чем неоказание Услуги;
    - 6.4.1.3. оказание Услуги может поставить под угрозу здоровье работника Поставщика услуги или третьего лица;
    - 6.4.1.4. Клиент хочет получить дополнительные услуги, для оказания которых Поставщик услуги не имеет лицензии или компетенции;
    - 6.4.1.5. Клиент нарушает обязательства, вытекающие из настоящих Условий, данных Клиенту дополнительных указаний или правовых актов;
    - 6.4.1.6. Клиент не предоставил необходимую для оказания Услуги информацию и не предоставляет ее во время приема;
    - 6.4.1.7. Клиент не оказывает содействия, необходимого для оказания Услуги, в том числе не соглашается на услуги здравоохранения, сопутствующие оказанию основной услуги здравоохранения, без которых оказание основной услуги здравоохранения нецелесообразно;
    - 6.4.1.8. во время приема работник Поставщика услуги замечает у Клиента признаки, указывающие на опьянение;
    - 6.4.1.9. работник Поставщика услуги не может общаться с Клиентом на понимаемом им языке, и Клиент не может привлечь переводчика, вследствие чего оказание Услуги может оказаться неподходящим Клиенту или опасным для его здоровья либо будет невозможно проинформировать Клиента о связанных с Услугой существенных обстоятельствах;
    - 6.4.1.10. Клиент не придерживается правил внутреннего распорядка Поставщика услуги;

- 6.4.1.11. Клиент обходится с работниками Поставщика услуги невежливо, обращается с ними неуважительно или иным образом нарушает общепринятые нормы поведения и правила этикета;
- 6.4.1.12. Клиент отзывает ранее данное согласие на оказание Услуги, в том числе на оказание Услуги здравоохранения, или отказывается дать дополнительное согласие, которое, по оценке Поставщика услуги, является необходимым;
- 6.4.1.13. оказание Услуги противоречит условиям договора об оказании Услуги, либо имеют место прочие обстоятельства, описанные в правовых актах.

6.4.2. получить от Клиента дополнительное письменное согласие на оказание Услуги, если Поставщик услуги, учитывая характер Услуги или прочие обстоятельства, считает это необходимым, а если Клиент отказывается дать соответствующее согласие, Поставщик услуги имеет право потребовать оформления отказа в письменной форме.

#### 6.5. Поставщик услуги обязан:

- 6.5.1. оказать забронированную Услугу в забронированное время, за исключением случая, когда имеют место обстоятельства, обуславливающие отказ в оказании Услуги или прекращение оказания Услуги;
- 6.5.2. информировать Клиента о связанных с его здоровьем обстоятельствах, ходе и результатах лечения, характере и назначении предлагаемой Услуги, рисках и последствиях, сопутствующих ее оказанию, и о прочих возможных и необходимых Услугах, а также о возможностях получения информации от лечащего врача как до оказания Услуги, в том числе Услуги здравоохранения, так и во время него;
- 6.5.3. хранить в тайне данные о личности Клиента, его состоянии здоровья и прочих обстоятельствах, которые стали ему известны при оказании Услуги, не считая случаев, когда передача таких данных осуществляется в соответствии с Условиями и прочими принципами обработки личных данных, которые Клиент акцептировал, когда обязательство передачи указанных данных вытекает из правовых актов или когда передача данных необходима для надлежащего оказания Услуги;
- 6.5.4. если Услуга является Услугой здравоохранения – на предусмотренном действующими правовыми актами основании и в предусмотренном ими порядке отправить личные данные, которые стали ему известны в ходе оказания Услуги здравоохранения, включая данные о здоровье Клиента, в информационную систему портала пациента, на котором содержатся данные о здоровье пациентов и который расположен по адресу [www.digilugu.ee](http://www.digilugu.ee), и в прочие установленные в законе регистры и базы данных;
- 6.5.5. если Услуга является Услугой здравоохранения – должным образом документировать ее оказание и хранить соответствующие документы.

## 7. ВЫНЕСЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ОСТАВЛЕНИЕ ОТЗЫВОВ

- 7.1. Если Клиент хочет отправить предложение или отзыв в связи с Услугой, забронированной через Среду самообслуживания Confido, включая как Медицинскую услугу, так и Услугу здравоохранения, то Клиент обязуется передать Confido соответствующее предложение или отзыв одним из следующих способов:
- 7.1.1. по номеру телефона, указанному на сайте Confido (<https://www.confido.ee/ru/>);
  - 7.1.2. через электронную форму обратной связи, предусмотренную на сайте Confido для отправки предложений и отзывов ([https://www.confido.ee/ru/vashi-otzyvy-dlya-nas- ochen-vazhny/](https://www.confido.ee/ru/vashi-otzyvy-dlya-nas-ochen-vazhny/));
  - 7.1.3. путем отправки электронного письма по следующему адресу электронной почты: tagasiside@confido.ee.
- 7.2. В предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:
- 7.2.1. суть предложения или отзыва и описание обстоятельств, являющихся основанием для передачи обратной связи, включая следующие данные:
    - 7.2.1.1. время брони, в связи с которой вынесено предложение или оставлен отзыв;
    - 7.2.1.2. у какого Поставщика услуги забронировано время, связанное с вынесенным предложением или оставленным отзывом;
    - 7.2.1.3. в связи с какой Услугой вынесено предложение или оставлен отзыв;
    - 7.2.1.4. имя и фамилия работника, в связи с действиями которого оставлен отзыв;
  - 7.2.2. четко выраженное требование к Поставщику услуги с указанием того, необходим ли ответ на предложение или отзыв или нет;
  - 7.2.3. Если Клиент хочет получить ответ на вынесенное компании Confido предложение или на оставленный ей отзыв, то помимо информации, указанной в пунктах 7.2.1 и 7.2.3, в предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:
    - 7.2.3.1. имя и фамилия Клиента;
    - 7.2.3.2. контактные данные лица, вынесшего предложение или оставившего отзыв (адрес электронной почты, номер телефона).
- 7.3. Confido передает вынесенное предложение или оставленный отзыв тому Поставщику услуги, в связи с деятельностью которого было вынесено это предложение или оставлен этот отзыв. Если в предложении или отзыве однозначно указано, что лицо, вынесшее предложение или оставившее отзыв, хочет получить ответ, то Confido в сотрудничестве с Поставщиком услуги организует отправку ответа на соответствующее предложение или соответствующий отзыв в течение трех рабочих дней с момента поступления предложения или отзыва. Если отправка ответа на обратную связь занимает больше трех рабочих дней, Confido извещает об этом Клиента и сообщает ему новый срок дачи ответа на обратную связь.



- 7.4. Описанный в настоящем пункте порядок вынесения предложения и оставления отзыва не исключает и не ограничивает права Клиента на обращение в органы, предусмотренные для разрешения содержащейся в обратной связи жалобы.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 8.1. Поставщик услуги – включая как Поставщика медицинской услуги, так и Поставщика услуги здравоохранения – несет ответственность за виновное нарушение обязательств при оказании Услуги, прежде всего, за ошибки, допущенные в ходе диагностирования и лечения, а также за нарушение обязательства извещения Клиента и получения его согласия, в предусмотренных законом объеме и порядке.
- 8.2. Поставщик услуги – включая как Поставщика медицинской услуги, так и Поставщика услуги здравоохранения – не несет ответственности за ущерб, возникший в результате деятельности или бездеятельности самого Клиента, в том числе в результате предъявления Клиентом неверных данных или непредъявления им данных.
- 8.3. Поставщик услуги не несет ответственности за негативные последствия, если Клиент был проинформирован о вероятности их наступления до оказания Услуги, но несмотря на это дал согласие на оказание Услуги, включая Услугу здравоохранения.
- 8.4. Клиент подтверждает, что он осведомлен о том, что Confido – не считая случая, когда Услугу оказывает Confido – не несет ответственности за ненадлежащее оказание Услуги, включая Услугу здравоохранения, а ответственность за требования, связанные с оказанием Услуги, включая Услугу здравоохранения, несет только Поставщик услуги, и Клиент не имеет никаких денежных и неденежных требований в отношении Среды самообслуживания Confido и компании Confido в связи с оказанием Услуги, включая как Медицинскую услугу, так и Услугу здравоохранения.

## **9. ОБРАБОТКА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ**

- 9.1. При оказании Услуги Confido и Поставщик услуги обрабатывают личные данные Клиента, полученные через Среду самообслуживания Confido или иным образом, в соответствии с Общим регламентом о защите данных, законом о защите личных данных и другими правовыми актами. Более подробные условия, связанные с обработкой личных данных, установлены в условиях защиты данных / политике конфиденциальности Confido.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 10.1. Confido имеет право в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия и сайт Среды самообслуживания Confido, в том числе удалять и добавлять Поставщиков услуги в Среду самообслуживания Confido, изменять характеристики и содержание среды, а также преysкурant Услуг, бронируемых через Среду самообслуживания Confido.

- 10.2. В отношении настоящих Условий применяется право Эстонской Республики.
- 10.3. Если Условия составлены также на языке, отличном от эстонского, то в ситуации, когда между разными версиями возникают расхождения, преимущественную силу имеет версия на эстонском языке.

