

ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ CONFIDO

Действуют начиная с 15.12.2021 г.

Настоящими Типовыми условиями оказания услуг Confido (**Типовые условия**) пользуются AS Arstikeskus Confido, рег. код 12381348, и все действующие под брендом Confido лица в правовых отношениях, возникающих при использовании Услуг Confido. Настоящие Типовые условия устанавливают порядок пользования услугами Confido, а также права, обязанности и ответственность Confido и Клиента в связи с оказанием Клиенту предлагаемых Confido Услуг.

Использованные в настоящих Типовых условиях понятия имеют следующее значение:

Confido	AS Arstikeskus Confido и все прочие лица, действующие под брендом и от имени Confido, включая Nordic Imaging OÜ и Medco Partners OÜ.
Дистанционная услуга	Оказываемая онлайн (онлайн-чат или видеозвонок) или по телефону телемедицинская услуга для оказания Услуг.
Клиент	Лицо, которому Confido оказывает услугу или которое изъявило желание о том, чтобы Confido оказало ему Услугу.
Консультационная линия	Платная консультационная услуга, оказываемая по телефону по номеру 1500.
Портал пациента	Электронная инфосистема портала о здоровье пациентов, которая находится по адресу https://id.digilugu.ee/ и ответственным обработчиком которой является Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (регистрационный код 70009770, адрес Уус-Татари, 25, 10134 Таллинн).
Услуга	Оказываемые Confido Клиенту Услуги здравоохранения и Медицинские услуги независимо от того, оказывают ли их на приеме или дистанционно.
Медицинская услуга	Услуга, которая оказывается Клиенту и не является Услугой здравоохранения.
Услуга здравоохранения	Услуга, которую оказывает зарегистрированный с соблюдением правил медицины медработник и лицо, имеющее лицензию на оказание соответствующей

	услуги, если для оказания соответствующей услуги требуется наличие такой регистрации и лицензии. Услуга здравоохранения — это деятельность поставщика Услуги здравоохранения по профилактике, диагностированию и лечению заболевания, с целью поддержания здоровья Клиента и повышения качества его жизни (включая исследования, анализы и выдачу медицинских справок). Предлагаемые Confido Услуги здравоохранения перечислены на сайте Confido https://www.confido.ee , и со временем список может меняться.
Поставщик Медицинской услуги	Входящая в группу Confido компания, работник или иной представитель либо партнер Confido, являющийся юридическим или физическим лицом и не являющийся Поставщиком Услуги здравоохранения (включая услуги физиотерапевта, логопеда и психолога).
Поставщик Услуги здравоохранения	Входящая в группу Confido компания, работник или иной представитель либо партнер Confido, являющийся юридическим или физическим лицом и Поставщиком Услуги здравоохранения.
Типовые условия	Настоящие Типовые условия.
Прием	Встреча представителя Confido и Клиента в помещениях Confido или в форме Дистанционной услуги с целью оказания Услуги.

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- 1.1. Настоящие Типовые условия регулируют взаимные права и обязанности Клиента и Confido при оказании Confido Услуг Клиенту. Типовые условия распространяются на отношения Клиента со всеми действующими под брендом Confido Поставщиками услуг, даже если они не указаны в Типовых условиях отдельно.
- 1.2. Confido оказывает Клиентам Медицинские услуги и Услуги здравоохранения, включая финансируемые Больничной кассой Эстонии.
- 1.3. Confido оказывает Услуги на месте в представительствах Confido, в форме Дистанционной услуги онлайн или по телефону, а также по телефону по Консультационной линии.
- 1.4. Confido может оказывать как Медицинские услуги, так и Услуги здравоохранения, задействуя сторонних поставщиков услуг, или, при оказании Дистанционной услуги,

программы или платформы сторонних поставщиков услуг. Если Confido оказывает Услуги дистанционно на платформах третьих лиц, Поставщиком Медицинской услуги и/или Услуги здравоохранения является Confido и к ним применяются настоящие Типовые условия.

- 1.5. Confido оказывает Услуги в соответствии с применимым законодательством. Услуги, финансируемые Больничной кассой Эстонии, Confido оказывает в соответствии с условиями договоров о финансировании лечения, заключенных с Больничной кассой Эстонии.
- 1.6. Confido оказывает услуги на эстонском языке или по договоренности с Клиентом на других языках, учитывая языковые навыки Клиента и представителя Confido, оказывающего соответствующую Услугу.
- 1.7. Клиент допускает и подтверждает, что Confido не может и не обязана давать обещаний об эффективности и успешности Услуг и выздоровлении Клиента.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, ЗАПИСЬ И ОПЛАТА УСЛУГИ

- 2.1. Договор об оказании Услуги считается заключенным между Confido и Клиентом с момента, когда Клиент изъявляет желание записаться на прием в Confido. С того же момента на Клиента начинают распространяться Типовые условия Confido.
- 2.2. Клиент изъявляет желание записаться на прием в Confido:
 - 2.2.1. на сайте Confido через систему онлайн-бронирования по адресу onbron.confido.ee, в случае чего применяются Общие условия Самообслуживания Confido, доступные по адресу:
https://www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2022/03/confido_iseteeninduse_isikuandmete_tootlemise_tingimus_ed_ru_16.12.2021.pdf;
 - 2.2.2. по номеру телефона, указанному на сайте Confido www.confido.ee, в часы работы Confido;
 - 2.2.3. по адресу электронной почты info@confido.ee;
 - 2.2.4. При заказе Услуг, финансируемых Больничной кассой, — по адресу электронной почты registratuur@confido.ee или по соответствующему телефону, представленному на сайте Confido;
 - 2.2.5. через доступную на Портале пациента Государственную э-Регистратуру;
 - 2.2.6. у администратора Confido в часы работы Confido.
- 2.3. Confido записывает Клиента на первое свободное время или по желанию Клиента на более позднее свободное время.
- 2.4. Клиент обязуется внести предоплату за Услугу в соответствии с инструкциями Confido в зависимости от способа записи и по действующему на момент записи прейскуранту. Оплата услуг осуществляется в евро.

- 2.5. Упомянутая в пункте 2.4 предоплата не включает в себя плату за исследования или анализы, необходимость в которых выяснится в ходе Приема и которые будут проведены в ходе Приема или после него. Такие исследования и анализы Клиент оплачивает в соответствии с инструкциями Confido после Приема, в виде предоплаты перед исследованиями и анализами либо после исследований и анализов. Если цена Услуги включает стоимость исследований или анализов, то это указано в приведенном на сайте Confido описании Услуги.
- 2.6. В случае если Confido оказывает Клиенту услуги, финансируемые Больничной кассой Эстонии, стоимость оказания Услуг в оговоренном объеме оплачивает Больничная касса Эстонии, а Клиент вносит плату за визит по преискуранту.
- 2.7. В зависимости от изменения связанных с оказанием Услуги расходов и рыночных цен Confido имеет право в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в отображаемый преискурант на Услуги, публикуя соответствующие изменения на сайте Confido www.confido.ee. Для Клиента, который записался на Услугу до изменения преискуранта, но пользуется Услугой после его изменения, действует преискурант, который был действителен в момент записи.
- 2.8. Обращение в Confido по указанным на сайте Confido номерам телефона (1330, +372 6299 277, +372 666 27 27) для Клиента бесплатно, звонящий должен оплатить лишь стоимость телефонного звонка по тарифу, утвержденному его телефонным оператором.

3. ОТМЕНА ЗАПИСИ КЛИЕНТОМ

- 3.1. Если Клиент не может воспользоваться Услугой в забронированное время и хочет отказаться от него и отменить запись, Клиент обязуется отменить запись, связавшись со службой поддержки клиентов Confido при первой возможности, но не позднее чем за 24 часа до оговоренного времени оказания Услуги.
- 3.2. Если Клиент отменяет запись в соответствии с пунктом 3.1 Типовых условий — связавшись со службой поддержки клиентов Confido, то он имеет право изменить запись и забронировать новое время оказания Услуги. Если Клиент изменяет время и выбирает Услугу по такой же цене, что и изначально забронированная Клиентом Услуга, то плата за Услугу, запись на оказание которой Клиент отменил, считается платой за новую Услугу и Клиент не обязан оплачивать Услугу в ходе нового бронирования. Если после отмены записи Клиент не бронирует новое время оказания Услуги, то уплаченная за Услугу сумма будет возвращена ему в полном объеме в течение трех рабочих дней после отмены.
- 3.3. Если Клиент не отменит запись как минимум за 24 часа до оговоренного времени оказания Услуги или не явится к Поставщику услуги в забронированное время, то уплаченная за Услугу сумма будет использована для покрытия расходов на подготовку к оказанию Услуги и Клиент утратит права, указанные в пункте 3.2 Типовых условий, включая право на возврат уплаченной за Услугу суммы и право использовать ее для оплаты других Услуг, предлагаемых Confido. При отсутствии предоплаты Confido вправе выставить Клиенту счет в размере стоимости Услуги на покрытие расходов по подготовке к ее оказанию.

4. ОТМЕНА ЗАПИСИ КОМПАНИЕЙ CONFIDO И ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ

- 4.1. Confido имеет право отменить запись Клиента и предложить Клиенту изменить запись, если:
 - 4.1.1. Confido становится известно, что необходимый для оказания Услуги представитель Confido не способен оказать Услугу в забронированное время из-за непредвиденного обстоятельства, связанного с организацией труда, например, из-за заболевания работника или поломки медицинского оборудования;
 - 4.1.2. Клиент опаздывает на Прием более чем на 10 минут;
 - 4.1.3. Confido становится известно обстоятельство состояния здоровья Клиента, учитывая которое, целесообразно отменить запись;
 - 4.1.4. Клиент не внес оговоренную предоплату;
 - 4.1.5. Confido становится известно иное обстоятельство, которое препятствовало бы надлежащему оказанию Услуги.
- 4.2. Confido извещает Клиента об отмене записи по указанному при бронировании номеру телефона или по адресу электронной почты Клиента при первой возможности, но не позднее чем в течение одного рабочего дня с момента отмены записи, указывая основание для отмены записи и предлагая Клиенту забронировать новое время для оказания Услуги.
- 4.3. Confido вправе отказать в оказании Услуги или прекратить оказывать Услугу, если:
 - 4.3.1. Клиент хочет получить Услугу, оказание которой необоснованно с медицинской точки зрения;
 - 4.3.2. Клиент хочет получить Услугу, оказание которой повлекло бы за собой больший риск для его здоровья, чем неокказание Услуги;
 - 4.3.3. Клиент хочет получить Услугу, оказание которой может представлять угрозу для здоровья представителя Confido или третьего лица;
 - 4.3.4. Клиент хочет получить дополнительные Услуги, для оказания которых Confido не имеет лицензии или компетенции;
 - 4.3.5. Клиент нарушает обязанности, вытекающие из настоящих Типовых условий, данных ему дополнительных указаний и устных инструкций или из правовых актов;
 - 4.3.6. Клиент не предоставляет Confido информацию, необходимую для оказания Услуги;
 - 4.3.7. Клиент нарушает обязанность содействия Confido в оказании Услуги, в том числе отказывается от сопутствующих основной Услуге Услуг здравоохранения, без которых оказания основной Услуги перестает быть целесообразным;
 - 4.3.8. Представитель Confido не может общаться с Клиентом на понятном ему языке и Клиент не имеет возможности привлечь переводчика, вследствие чего оказание Услуги может оказаться неподходящим Клиенту или опасным для его здоровья;

- 4.3.9. Клиент не соблюдает правила внутреннего распорядка Confido, в том числе ведет фото-, аудио- или видеозапись без согласия представителя Confido;
- 4.3.10. Во время приема представитель Confido замечает у Клиента признаки, указывающие на опьянение;
- 4.3.11. Клиент проявляет невежливость по отношению к представителю Confido;
- 4.3.12. Клиент нарушает обязанность по оплате Услуги Confido перед оказанием Услуги;
- 4.3.13. Клиент желает получить Услугу на условиях, которые противоречат Типовым.

5. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ УСЛУГИ И УСЛУГ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ЛИНИИ

- 5.1. Дистанционная услуга и Услуги Консультационной линии предлагаются в персонифицированном виде, а также по желанию Клиента анонимно. Клиент допускает, что при анонимном оказании Услуг ему могут быть доступны не все необходимые Услуги и в зависимости от ситуации для квалифицированного и подходящего оказания Услуги может потребоваться установление личности.
- 5.2. При получении Дистанционной услуги договор об оказании Услуги считается заключенным между Confido и Клиентом с момента, когда при получении Дистанционной Услуги Клиент отправляет в Confido запрос анонимно или подтверждает свою личность для получения персонифицированной Услуги посредством ID-карты, Mobiil-ID или приложения Smart-ID. С того же момента на Клиента начинают распространяться Типовые условия Confido. Типовые условия распространяются на оказание Услуги также тогда, когда Confido оказывает свои Услуги в форме Дистанционной услуги на платформе, администрируемой третьим лицом.
- 5.3. При совершении звонка по Консультационной линии договор об оказании Услуги считается заключенным между Confido и Клиентом с момента, когда Клиент начинает разговор с представителем Confido анонимно или подтверждает свою личность для получения персонифицированной Услуги посредством Mobiil-ID или приложения Smart-ID. С того же момента на Клиента начинают распространяться Типовые условия Confido. При совершении звонка на Консультационную линию Клиенту не требуется отдельно бронировать время приема.
- 5.4. Клиент осознает, допускает и подтверждает, что качество Услуги, оказываемой дистанционно или по Консультационной линии, может зависеть от того, оказывается ли Услуга Клиенту анонимно или персонально.
- 5.5. Клиент осознает, допускает и подтверждает, что не все предлагаемые Confido Услуги могут быть оказаны дистанционно или по Консультационной линии. Представитель Confido информирует Клиента о невозможности оказания Услуги дистанционно или по Консультационной линии при первой возможности после обнаружения соответствующего обстоятельства.

- 5.6. При анонимном консультировании Клиента у представителя Confido отсутствует доступ к Порталу пациента, ввиду чего предлагаемая представителем Confido услуга основывается исключительно на сообщенных Пациентом симптомах, и для ответа Клиенту представитель Confido использует в числе прочего медицинский алгоритм.
- 5.7. При оказании Клиенту персонализированной Услуги помощь представителя Confido основывается как на предоставленном Клиентом описании симптомов, так и на данных, доступных о Клиенте на Портале пациента. Для установления личности Клиент может использовать ID-карту, Mobiil-ID или приложение Smart-ID.
- 5.8. Оказание Услуги идентифицированному Клиенту Confido надлежащим образом документирует, в числе прочего делая запись на Портале пациента. В отношении анонимного Клиента осуществляется только сбор статистических данных (например, возраст, пол, описание симптомов).
- 5.9. Все поступившие посредством Дистанционной услуги и Консультационной линии запросы, включая телефонные звонки, записываются, при совершении телефонных звонков сохраняется также номер звонящего. Соответствующая информация приведена в описании Услуги. Если Клиент не согласен на запись запроса, то он обязуется немедленно прервать запрос, включая телефонный звонок. В таком случае Confido не имеет возможности оказать Клиенту Услугу и не обязана это делать.
- 5.10. Обращение в Confido по Консультационной линии является для Клиента платным. Звонящий должен оплатить звонок поминутно (прейскурант доступен на сайте: <https://www.confido.ee/ru/ekspress-kliniki/konsultatsioonaya-liniya-vracha-1500>), к стоимости прибавляется утвержденная телефонным оператором звонящего стоимость звонков на короткие номера. Поминутная стоимость начинает рассчитываться с момента обращения в Confido (т. е. с момента совершения звонка) и распространяется на весь звонок (т. е. прослушивание уведомления, время ожидания, время обслуживания).
- 5.11. Confido не несет ответственности за передачу данных и услуги связи, а также за полноту, точность и бесперебойность оказания Услуги и оказывает Услуги доступным образом. Confido или ее представитель вправе ограничить или приостановить оказание Дистанционной услуги или использование Консультационной линии по своему усмотрению либо изменить канал оказания соответствующей Услуги, например, по причине нагрузки, сервисных работ или по иным техническим причинам, при подозрении на злоупотребление, проблемах со связью или по иным не зависящим от Confido обстоятельствам.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 6.1. Confido и Клиент сотрудничают ради достижения оптимальных результатов.
- 6.2. Помимо остальных указанных в Типовых условиях прав, Confido имеет право:
 - 6.2.1. получать от Клиента информацию, необходимую для оказания бронированной Услуги, и передавать Клиенту информацию, связанную с использованием Услугой;

- 6.2.2. при промедлении с оплатой Услуги требовать с Клиента неустойку в размере 0,5% от неуплаченной своевременно суммы за каждый день промедления с оплатой до полной оплаты Услуги;
 - 6.2.3. отменять записи в соответствии с настоящими Типовыми условиями;
 - 6.2.4. принимать предложения и обратную связь Клиента в связи с оказанием Услуг.
- 6.3. Клиент имеет право:
- 6.3.1. в забронированное время получить соответствующую требованиям Услуги, включая Услугу здравоохранения, которая соответствует общему уровню медицины и которую Confido оказывает для оказания соответствующей Услуги с надлежащим прилежанием и в соответствии с правовыми актами;
 - 6.3.2. активно участвовать в своем лечении и процессе укрепления здоровья и быть выслушанным представителем Confido в течение забронированного времени Приема;
 - 6.3.3. отменить запись в соответствии с Типовыми условиями;
 - 6.3.4. на уважение своей частной жизни при оказании Услуги;
 - 6.3.5. вносить предложения и давать обратную связь в установленном Типовыми условиями порядке;
 - 6.3.6. обращаться для защиты своих прав в органы надзора и прочие учреждения, разрешающие споры.
- 6.4. Confido обязуется:
- 6.4.1. обращаться с Клиентом вежливо и уважительно;
 - 6.4.2. оказать Клиенту забронированную Услугу в забронированное время, за исключением случая, когда имеют место обстоятельства, обуславливающие отказ в оказании Услуги или прекращение ее оказания;
 - 6.4.3. 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 перед оказанием Услуги, так и во время него;
 - 6.4.4. хранить в тайне данные о личности Клиента, состоянии его здоровья и прочие обстоятельства, которые стали известны ему при оказании Услуги, не считая случаев, когда передача таких данных осуществляется в соответствии с Типовыми условиями и прочими принципами обработки персональных данных, которые Клиент принял, или когда обязанность передачи указанных данных вытекает из правовых актов, или когда их передача необходима для надлежащего оказания Услуги;

- 6.4.5. если Услуга является Услугой здравоохранения — на предусмотренном действующими правовыми актами основании и в предусмотренном ими порядке отправлять персональные данные, которые стали известны ему в ходе оказания Услуги здравоохранения, включая данные о здоровье Клиента, на Портал пациента и в прочие установленные законом регистры и базы данных;
 - 6.4.6. если Услуга является Услугой здравоохранения — надлежащим образом документировать ее оказание и хранить соответствующие документы;
 - 6.4.7. с целью укрепления здоровья и повышения качества жизни предоставлять Клиенту информацию о здоровье в форме новостных рассылок, если Клиент дал на это согласие;
 - 6.4.8. В части Услуг, финансируемых Больничной кассой Эстонии, — по меньшей мере один раз в год, исходя из требований обеспечения качества услуг здравоохранения, публиковать результаты анализа удовлетворенности пациента и обзор измерения и оценки качества работы по месту деятельности и на сайте Confido как Поставщика Услуги здравоохранения.
- 6.5. Клиент обязуется:
- 6.5.1. ознакомиться с настоящими Типовыми условиями и принять их до бронирования Услуги;
 - 6.5.2. обращаться с представителем Confido вежливо и уважительно;
 - 6.5.3. оплатить Услугу по действующему в Confido прейскуранту, в том числе своевременно внести предоплату за Услугу или, при отсутствии предоплаты, оплатить счет на сумму стоимости Услуги;
 - 6.5.4. предъявить претензии в связи с предоплатой или счетом в течение 2 (двух) дней с момента получения предоплаты или счета;
 - 6.5.5. предоставить достоверную информацию и обстоятельства, необходимые для надлежащего оказания Услуги и способные повлиять на качество ее оказания, в том числе информацию о принимаемых лекарствах, предрасположенностях и вредных привычках;
 - 6.5.6. отвечать за достоверность предоставленных при бронировании данных (включая номер телефона, адрес электронной почты, личный код);
 - 6.5.7. при заказе Услуги для другого лица сообщить Confido, кто является получателем Услуги, предоставить соответствующие данные (включая имя и фамилию, личный код, адрес электронной почты, номер телефона получателя Услуги) и отвечать за достоверность предоставленных данных;
 - 6.5.8. сообщать о прочих обстоятельствах, которые могут представлять важность при оказании Услуги, и оказывать Confido содействие, необходимое для ее оказания;
 - 6.5.9. соблюдать утвержденные Confido руководства, инструкции и прочие сообщенные Клиенту требования в связи с получением Услуги;

6.5.10. взять с собой на Прием удостоверяющий личность документ с фотографией (ID-карта, паспорт, водительское удостоверение).

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 7.1. Confido оказывает Клиенту Услугу здравоохранения исключительно с согласия Клиента. Confido полагает, что, записываясь на Прием, Клиент осознанно изъявил согласие на получение Услуги здравоохранения.
- 7.2. Перед оказанием определенных Услуг здравоохранения, прежде всего Услуг с высоким риском осложнений, Confido вправе запросить отдельное согласие Клиента в письменной форме или в форме электронного письма. Если в ходе оказания Услуги здравоохранения Клиент передумает и пожелает прекратить оказание Услуги здравоохранения, то Confido прекратит оказание ему Услуги здравоохранения способом, не представляющим угрозы для здоровья Клиента, и запросит у Клиента подтверждение отзыва согласия в письменной форме или в форме электронного письма.
- 7.3. Законный представитель Клиента с ограниченной дееспособностью (например, родители несовершеннолетнего ребенка и опекун, назначенный судом совершеннолетнему лицу с психическим расстройством) имеет право дать за Клиента информированное согласие на оказание ему Услуги здравоохранения, причем это согласие дается в пределах неспособности Клиента ответственным образом взвесить все соответствующие аргументы «за» и «против». Если решение законного представителя Клиента с ограниченной дееспособностью очевидно наносит ущерб интересам Клиента, Confido не может соблюсти его.

8. ВНЕСЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ОСТАВЛЕНИЕ ОТЗЫВОВ

- 8.1. Если Клиент хочет отправить предложение или отзыв в связи с Услугой, то он обязуется передать Confido соответствующее предложение или отзыв одним из следующих способов:
 - 8.1.1. по адресу электронной почты: tagasiside@confido.ee;
 - 8.1.2. посредством электронной формы обратной связи, доступной по адресу: <https://confido.typeform.com/to/XqIfprVg?typeform-source=www.confido.ee>;
 - 8.1.3. в помещениях Confido, если бланки обратной связи имеются в регистратуре;
 - 8.1.4. на доступном на сайте:
<https://www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2021/05/confido-tagasiside-vorm-a4.pdf>
бланке А4, который следует распечатать и отправить на адрес Confido Meditsiinikeskus, Veerenni 51, Tallinn 10138.
- 8.2. В предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:

- 8.2.1. суть предложения или отзыва и описание обстоятельств, являющихся основанием для оставления обратной связи, включая следующие данные:
 - 8.2.1.1. время Приема, в связи с которым внесено предложение или оставлен отзыв;
 - 8.2.1.2. в связи с какой Услугой внесено предложение или оставлен отзыв;
 - 8.2.1.3. имя и фамилия работника, в связи с действиями которого оставлен отзыв;
- 8.2.2. четко выраженное требование к Поставщику услуги с указанием того, требуется ли ответ на предложение или отзыв;
- 8.2.3. Если Клиент хочет получить ответ на внесенное компании Confido предложение или на оставленный ей отзыв, то помимо информации, указанной в пунктах 8.2.1 и 8.2.2, в предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:
 - 8.2.3.1. имя и фамилия Клиента;
 - 8.2.3.2. личный код Клиента;
 - 8.2.3.3. адрес электронной почты Клиента.
- 8.2.4. Confido ответит на предложение или 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. Confido не отвечает на анонимные заявления.
- 8.2.5. Описанный в настоящей главе порядок внесения предложений и оставления отзывов не исключает и не ограничивает права Клиента на обращение в органы, в компетенцию которых входит рассмотрение содержащейся в обратной связи жалобы:
 - 8.2.5.1. в действующую при Министерстве социальных дел консультационную экспертную комиссию по оценке качества Услуг здравоохранения по адресу Суур-Амеэрика, 1, Таллинн или по электронной почте info@sm.ee;
 - 8.2.5.2. в Представительство пациентов Эстонии по электронной почте info@epey.ee;
 - 8.2.5.3. в Департамент здоровья по адресу Палдиски маантеэ, 81, Таллинн или по электронной почте kesk@terviseamet.ee;
 - 8.2.5.4. в Больничную кассу по электронной почте info@haigekassa.ee или по телефону +372 669 6630.
- 8.2.6. Если Клиент остался недоволен оказанной ему Услугой здравоохранения, финансируемой Больничной кассой Эстонии, он имеет право подать жалобу по следующим адресам:
 - 8.2.6.1. Департамент здоровья (тел. 794 3500, kesk@terviseamet.ee);
 - 8.2.6.2. Больничная касса Эстонии (тел. 669 6630, info@haigekassa.ee).

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 9.1. Confido и непосредственно оказывающий Услугу здравоохранения работник несут ответственность за умышленное нарушение своих обязанностей при оказании Услуги, в первую очередь за совершенные при диагностировании и лечении ошибки, а также за ошибки при извещении Клиента и получении его согласия, в объеме и в порядке, предусмотренных за соответствующее нарушение законом.
- 9.2. Confido не несет ответственности за ущерб, возникший в результате действий или бездействия самого Клиента, в том числе в результате предоставления Клиентом неверных данных или непредоставления им данных.
- 9.3. Confido не несет ответственности за негативные последствия, если Клиент был проинформирован о вероятности их наступления до оказания Услуги, но несмотря на это дал согласие на ее оказание.
- 9.4. При оказании Услуги здравоохранения Confido также несет ответственность за деятельность оказывающих ей услуги третьих юридических лиц и сбои в работе оборудования, используемого при оказании Услуги здравоохранения.
- 9.5. По закону обстоятельства факта ответственности Confido и непосредственно оказывающего Услугу здравоохранения работника должны быть доказаны Клиентом, за исключением случаев, когда оказание Клиенту Услуги здравоохранения не было должным образом задокументировано.
- 9.6. Требование Клиента о возмещении ущерба действует в течение 5 лет с момента, когда он узнал о нарушении обязательств Confido или представителем Confido и о нанесении соответствующего ущерба.
- 9.7. Confido несет ответственность за нарушение своих обязанностей при оказании Медицинской услуги на основаниях положений Обязательственно-правового закона о договоре поручения. При оказании Медицинской услуги Confido несет ответственность за прямой материальный ущерб, причиненный нарушением своей обязанности, в размере до десятикратной стоимости оказанной Услуги. При оказании Медицинской услуги Confido не несет ответственности за косвенный материальный или нематериальный ущерб, причиненный нарушением своей обязанности.

10. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 10.1. В ходе оказания Услуг Confido обрабатывает персональные данные Клиента в соответствии с Общим регламентом по защите данных, Законом о защите персональных данных и другими правовыми актами. Более подробные условия, связанные с обработкой персональных данных, установлены условиями защиты данных / политикой конфиденциальности Confido, доступными по адресу <https://www.confido.ee/konfidencialnost>.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Confido вправе в любой момент в одностороннем порядке вносить изменения в Типовые условия.
- 11.2. К настоящим Типовым условиям применяется право Эстонской Республики.
- 11.3. Если Типовые условия составлены также на языке, отличном от эстонского, то в ситуации, когда между разными версиями возникают расхождения, преимущественную силу имеет версия на эстонском языке.

