

CONFIDO TEENUSTE OSUTAMISE TÜÜPTINGIMUSED**Kehtivad alates 03.04.2023**

Käesolevaid Confido teenuste osutamise tüüptingimusi („**tüüptingimused**“) kasutavad AS Arstikeskus Confido (registrikood 12381384) ja kõik Confido kaubamärgi all tegutsevad isikud Confido teenuste kasutamisel tekkivates õigussuhetes. Käesolevad tüüptingimused sätestavad Confido teenuste kasutamise korra ning Confido ja kliendi õigused, kohustused ja vastutuse seoses kliendile Confido poolt pakutavate teenuste osutamisega.

Käesolevates tüüptingimustes kasutatud terminid.

Confido	AS Arstikeskus Confido ja kõik Confido kaubamärgi all ja Confido nimel tegutsevad isikud, muuhulgas Nordic Imaging OÜ, Medco Partners Osühing.
Confido iseteenindus	Digitaalne broneerimiskeskond, mille vahendusel klient ja Confido sõlmivad teenuse osutamise lepinguid ja haldavad broneeringuid.
Kaugteenus	Veebis (veebivestlus või videokõne) või telefoni teel kasutatav telemeditsiiniteenus teenuste osutamiseks.
Klient	Isik, kellele Confido teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Confido temale teenust osutaks.
Nõuandeliin	Telefoni teel numbrilt 1500 osutatav tasuline nõuandeteenus.
Patsiendiportaal	E-tervise patsiendiportaaali infosüsteem, mis asub veebilehel https://id.digilugu.ee ja mille pidaja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Pärnu mnt 132, 11317 Tallinn).
Teenus	Confido poolt kliendile osutatavad tervishoiuteenused või terviseteenused sõltumata sellest, kas neid osutatakse vastuvõtuvisiidil või kaugteenusena.

Terviseteeenus	Teenus, mida osutatakse kliendile ning mis ei ole tervishoiuteenus.
Tervishoiuteenus	Teenus, mida osutab arstiteaduse reegleid järgides registreeritud tervishoiutöötaja ja vastava teenuse osutamiseks tegevusluba omav isik, kui sellise registreeringu ja tegevusloa olemasolu on vastava teenuse osutamiseks nõutav. Tervishoiuteenus on tervishoiuteenuse osutaja tegevus haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärk on hoida kliendi head tervist ja parandada tema elukvaliteeti (muuhulgas uuringud, analüüsid ja tervisetõendite väljastamine). Confido pakutavad tervishoiuteenused on loetletud Confido kodulehel https://www.confido.ee/ ja see nimekiri võib ajas muutuda.
Teenuse osutaja	Confido kaubamärgi all tegutsev ettevõtte, Confido töötaja või muu esindaja või Confido juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, keda kasutatakse teenuse osutamisel ja/või kes on terviseteeenus või tervishoiuteenus osutaja.
Tüüptingimused	Käesolevad tüüptingimused.
Vastuvõtt	Confido esindaja ja kliendi kohtumine Confido ruumides või kaugteenusena teenuse osutamise eesmärgil.

1. ÜLDINE

- 1.1. Käesolevad tüüptingimused reguleerivad kliendi ja Confido vastastikuseid õigusi ja kohustusi Confido poolt kliendile teenuste osutamisel. Tüüptingimused kohalduvad kliendi suhetele kõigi Confido kaubamärgi all tegutsevate teenuse osutajatega ka siis, kui tüüptingimustele eraldi ei viidata.
- 1.2. Confido osutab klientidele terviseteeenusid ja tervishoiuteenusid, sealhulgas Tervisekassa rahastatud teenuseid.
- 1.3. Confido osutab teenuseid kohapeal Confido esindustes, kaugteenusena veebi või telefoni vahendusel ning telefoni teel nõuandeliini kaudu.
- 1.4. Confido võib osutada nii tervise- kui ka tervishoiuteenusid, kasutades kolmandatest isikutest

teenusepakkujaid, või osutada teenuseid kaugteenusena (muuhulgas kolmandatest isikutest teenusepakkujate) tarkvaralahenduste või platvormide kaudu. Kui Confido osutab teenuseid kaugteenusena kolmandate isikute platvormidel, on teenuse osutajaks Confido ning kohalduvad käesolevad tüüptingimused.

- 1.5. Confido osutab teenuseid kooskõlas kohalduva seadusandlusega. Tervisekassa rahastatud teenuseid osutab Confido vastavalt Tervisekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingute tingimustele.
- 1.6. Confido osutab teenuseid eesti keeles või kliendiga kokkuleppel teistes keeltes, arvestades kliendi ja vastavat teenust osutava Confido esindaja ja/või teenuse osutaja keeleoskust. Confido väljastab dokumente eesti keeles.
- 1.7. Klient nõustub ja kinnitab, et Confido ei saa ega tohi anda lubadusi teenuse efektiivsuse, edukuse, tulemuslikkuse ega kliendi paranemise kohta.

2. LEPINGU SÕLMIMINE, BRONEERINGU TEGEMINE JA TEENUSE EEST TASUMINE

- 2.1. Broneering jõustub ja teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel loetakse sõlmituks broneeringu tegemise hetkest. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused.
- 2.2. Klient avaldab soovi broneerida Confido vastuvõtuaeg:
 - 2.2.1. Confido iseteeninduse kaudu, mis on leitav Confido kodulehel www.confido.ee;
 - 2.2.2. telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbri ja Confido lahtiolekuaegadel;
 - 2.2.3. e-kirja teel aadressil info@confido.ee;
 - 2.2.4. Tervisekassa rahastatud teenuste korral e-kirja teel aadressil registratuur@confido.ee või telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud vastaval telefoninumbri;
 - 2.2.5. patsiendiportaalis asuva üleriigilise digiregistratuuri kaudu;
 - 2.2.6. Confido vastuvõtulauas Confido lahtiolekuaegadel.
- 2.3. Confido broneerib kliendile esimese vaba vastuvõtu või kliendi soovil hilisema vaba vastuvõtu.
- 2.4. Klient kohustub tasuma teenuse eest ettemakse vastavalt Confido antud juhistele sõltuvalt broneeringu tegemise viisist ning vastavalt broneeringu tegemise ajal kehtivale hinnakirjale. Teenuse eest tasumine toimub eurodes.

- 2.5. Ettemakse tasumata jätmine ei too kaasa broneeringu kehtetust ega mõjuta teenuse osutamise lepingu kehtivust, välja arvatud teenuse broneerimisel Confido iseteeninduse vahendusel.
- 2.6. Ettemaks ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või pärast vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub klient vastavalt Confido juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksena enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast uuringute ja analüüside tegemist. Kui teenuse hind sisaldab uuringute või analüüside maksumust, siis on see välja toodud teenuse kirjelduses Confido kodulehel.
- 2.7. Sõltumata tüüptingimuste punktis [2.5.](#) sätestatust, on Confidol õigus päevakirurgia ja statsionaarse ravi teenuste puhul ettemakse õigeaegsel tasumata jätmisel broneering tühistada hiljemalt kümme (10) päeva enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega. Kui klient broneerib vastuvõtuaja vastavale teenusele vähem kui kümme (10) päeva enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega, on Confidol õigus ettemakse õigeaegsel tasumata jätmisel broneering tühistada hiljemalt 48 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.
- 2.8. Juhul kui Confido osutab kliendile Tervisekassa rahastatud teenuseid, siis tasub teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Tervisekassa ning klient tasub vastavalt Confido kehtivale hinnakirjale ja juhistele võimalikud lisatasu(d) (näiteks visiiditasu, voodipäevatasu). Asjakohasel juhul kannab klient teenuse omaosaluse ulatuses, mida Tervisekassa ei hüvita.
- 2.9. Sõltuvalt teenuse osutamisega seotud kulude ja turuhindade muutumisest on Confidol õigus igal ajal ühepoolsetl teenuste hinnakirja muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks Confido ruumides, kodulehel www.confido.ee ja iseteeninduses. Kliendile, kes on teinud broneeringu enne hinnakirja muutmist, kuid kes kasutab teenust pärast hinnakirja muutmist, kehtib broneeringu tegemise hetkel kehtinud hinnakiri.
- 2.10. Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbrite (1330, +372 629 9277, +372 666 2727) kaudu Confido poole pöördumine on kliendile tasuta, helistajal tuleb tasuda vaid kõneminuti hind vastavalt tema telefonioperaatori poolt kehtestatud hinnakirjale.

3. ERISUSED CONFIDO ISETEENINDUSE VAHENDUSEL BRONEERINGU TEGEMISEL

- 3.1. Confido tegutseb Confido iseteeninduse haldajana, võimaldades kliendil digitaalse broneerimissüsteemi vahendusel sõlmida teenuse osutamise lepinguid Confido iseteeninduses kuvatud teenuste saamiseks.
- 3.2. Sobiva teenuse osutamise aja leidmisel saab klient Confido iseteeninduse juhiseid järgides broneerida aja vastava teenuse kasutamiseks vastava teenuse osutaja juures.

- 3.3. Broneeringu kinnitamisega Confido iseteeninduses annab klient nõusoleku broneeritud teenuse saamiseks. Confidol on vastavalt äranägemisele õigus küsida kliendilt enne teenuse osutamist täiendavat kirjalikku nõusolekut.
- 3.4. Confido iseteeninduses teenuse eest tasudes on klient täitnud kohustuse broneeritud teenuse eest tasuda. Teenuse eest tasutakse pangalingiga Confido iseteeninduses.
- 3.5. Broneering jõustub ja teenuse osutamise leping vastavalt broneeritud teenusele loetakse kliendi ja Confido vahel sõlmituks hetkest, kui kliendi poolt teenuse eest tasutud summa laekub Confido arveldusarvele. Selle kohta edastatakse kliendile kinnitus e-kirja teel.
- 3.6. Kui klient ei tasu broneeringu eest, ei loeta broneeringut tehtuks ega teenuse osutamise lepingut sõlmituks ning Confidol ja teenuse osutajal puuduvad mistahes kohustused seoses vastava broneeringuga.
- 3.7. Kui klient kasutab Confido iseteeninduse vahendusel broneeritud teenusega seotud teenuseid, mida klient ei ole broneerinud Confido iseteeninduse vahendusel, kohustub klient viidatud teenuste eest tasuma vastavalt Confido juhistele.

4. BRONEERINGU TÜHISTAMINE KLIENDI POOLT

- 4.1. Kui klient ei saa broneeritud ajal teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub klient esimesel võimalusel sellest Confidot teavitama, kas: (1) helistades telefoninumbrile 1330; või (2) kirjutades info@confido.ee ; või (3) tühistades broneeringu Confido iseteeninduses. **Klient kohustub Confidot teavitama hiljemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.**
- 4.2. Kui klient tühistab broneeringu kooskõlas tüüptingimuste punktiga [4.1.](#), siis on kliendil õigus muuta broneeringut ning broneerida uus teenuse kasutamise aeg. Kui klient muudab aega ja valib teenuse, mille hind on sama, mis oli kliendi poolt algselt broneeritud teenuse hind, siis loetakse tasu teenuse eest, mille broneeringu klient tühistas, tasuks uue teenuse eest ning klient ei ole kohustatud uut broneeringut tehes teenuse eest tasuma. Kui klient ei broneeri eelmist broneeringut tühistades uut aega teenuse kasutamiseks, tagastatakse talle teenuse eest tasutud summa kolme (3) tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.
- 4.3. Kui klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis arvestatakse teenuse eest tasutud summa täies ulatuses tasuks broneeringu õigeaegselt muutmata või tühistamata jätmise eest. Sellisel juhul puuduvad kliendil tüüptingimuste punktis [4.2.](#) toodud õigused, sealhulgas õigus saada tagasi teenuse eest tasutud summa ja õigus

kasutada seda teiste Confido pakutavate teenuste eest tasumiseks. **Ettemakse puudumisel on Confidol õigus broneeringu õigeaegselt muutmata või tühistamata jätmise eest esitada kliendile arve teenuse tasuga võrdses summas.**

- 4.4. Kui klient broneerib vastuvõtutaja teenusele vähem kui 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega, on Confidol õigus esitada tüüptingimuste punktis [4.3.](#) nimetatud arve juhul, kui klient ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde ja ei teavita sellest eelnevalt Confidot.
- 4.5. Päevakirurgia ja statsionaarse ravi teenustele kohaldub tüüptingimuste punktides [4.3.](#) ja [4.4.](#) sätestatu juhul, kui klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 48 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde või kui klient broneerib vastuvõtutaja teenusele vähem kui 48 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega, kuid ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde ja ei teavita sellest eelnevalt Confidot. Sellisel juhul on Confidol õigus esitada kliendile arve 30% ulatuses teenuse kogumaksumusest, kuid mitte rohkem kui 1 000 (üks tuhat) eurot.
- 4.6. Kui kolmas isik on teinud broneeringu teenuse saajale ehk kliendile, on Confidol õigus esitada tüüptingimuste punktides [4.3.](#) – [4.5.](#) nimetatud arve vastavale kolmandale isikule, olukorras kus klient keeldub arve tasumisest.
- 4.7. Juhul kui Confido osutab kliendile Tervisekassa rahastatud teenuseid ning klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, on Confidol õigus nõuda kliendilt järgmise Tervisekassa rahastatud teenuse broneerimisel visiiditasu kahekordses summas.
- 4.8. Juhul kui klient ei ole tasunud tüüptingimuste punktides [4.3.](#) – [4.6.](#) nimetatud arvet, on Confidol õigus kliendi järgmise(d) teenuse broneering(ud) tühistada ning kuni arve(te) täieliku tasumiseni teenust kliendile mitte osutada.
- 4.9. Kui klient ei nõustu Confido poolt tüüptingimuste punktide [4.3.](#) – [4.6.](#) alusel esitatud arvega, on kliendil õigus arve vaidlustada kuni kolmekümne (30) päeva jooksul alates selle esmakordse väljastamise kuupäevast Confido poolt. Selleks tuleb kliendil saata vabas vormis avaldus koos põhjendusega miks arvega ei nõustuta aadressile tagasiside@confido.ee. Avalduse esitamine ei ole eeldus arve automaatseks tühistamiseks. Arve korrigeerimiseks või tühistamiseks on Confidol õigus esitada kliendile täpsustavaid küsimusi ning vajadusel nõuda kliendilt tõendite esitamist tehtud väidete tõendamiseks. Kui kliendi vastuväited ei ole Confido hinnangul põhjendatud, tasub klient arve koos tekkinud viivisega. Kliendi avaldust koos vastuväidetega, mis on esitatud pärast kolmekümne (30) päeva möödumist arve esmakordsest väljastamisest, arvesse ei võeta. Sellisel

juhul ei kuulu arve Confido poolt ülevaatamisele ning jääb kehtima.

5. BRONEERINGU TÜHISTAMINE CONFIDO POOLT JA TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

- 5.1. Confidol on õigus tühistada kliendi tehtud broneering ning võimaluse korral teha kliendile ettepanek broneeringu muutmiseks, kui:
 - 5.1.1. Confidole saab teatavaks teenuse osutamisega seotud ettenägematu töökorralduslik asjaolu, näiteks Confido esindaja ja/või teenuse osutaja haigestumine, meditsiiniseadme rike või muu oluline põhjus, mistõttu Confido ei ole võimeline broneeritud ajal teenust osutama;
 - 5.1.2. Confidole saab teatavaks asjaolu kliendi tervisliku seisundi kohta ja seda arvesse võttes on broneeringu tühistamine mõistlik;
 - 5.1.3. klient ei ole tasunud kokkulepitud ettemakset;
 - 5.1.4. kliendi ja Confido teenuse osutaja vahel on tekkinud konflikt, mistõttu on vajalik suunata klient teise Confido teenuse osutaja juurde;
 - 5.1.5. Confido iseteeninduse vahendusel kliendi poolt broneeritud teenuse osutaja ning Confido vaheline koostöö lõpeb ja asjaolusid arvestades ei ole mõistlik ega võimalik Confido iseteeninduse vahendusel broneeritud teenust osutada;
 - 5.1.6. Confidole saab teatavaks muu asjaolu, mis takistab/takistaks teenuse nõuetekohast osutamist.
- 5.2. Juhul kui Confido otsustab kliendi broneeringu tüüptingimuste punktile [5.1.](#) tuginedes tühistada, teavitab ta sellest klienti, helistades kliendile broneeringus märgitud numbril või informeerides klienti e-kirja teel esimesel võimalusel, kuid hiljemalt ühe (1) tööpäeva jooksul broneeringu tühistamisest, viidates broneeringu tühistamise alusele ja tehes võimaluse korral kliendile ettepaneku broneerida teenuse kasutamiseks uus aeg. Confido pakutud aeg tühistatakse automaatselt, kui klient ei kinnita vastavat aega Confido poolt teatavaks tehtud viisil tööajal broneeringu tühistamisest nelja (4) tunni jooksul. Väljaspool tööaega (E–R kell 17:00 – 08:00, nädalavahetused, riiklikud pühad) pakutud aega hoitakse kliendile broneerituna kuni tööaja saabumiseni, mil käivitub nelja (4) tunni loendamine.
- 5.3. Kui klient ei broneeri Confido poolt tüüptingimuste punktis [5.2.](#) toodud teavituse tegemisel uut aega teenuse kasutamiseks või kui klient ei kinnita Confido poolt pakutud aega punktis [5.2.](#) sätestatud korras, tagastatakse talle teenuse eest tasutud ettemakse kolme (3) tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.

- 5.4. Juhul kui klient hilineb broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud vastuvõtule rohkem kui kümme (10) minutit, on Confidol õigus ühepoolset broneering tühistada ning arvestada teenuse eest tasutud summa täies ulatuses tasuks broneeringu tühistamise eest. Ettemakse puudumisel on Confidol õigus esitada kliendile arve teenuse tasuga võrdses summas. Broneeringu tühistamise ja arve väljastamise õigus on Confidol hoolimata sellest kas klient on eelnevalt Confidot oma võimalikust hilinemisest teavitanud. Kliendil on õigus esitada arvega seotud vastuväited vastavalt tüüptingimuste punktile [4.9.](#)
- 5.5. Confidol on õigus keelduda kliendile teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui:
 - 5.5.1. klient soovib saada tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud;
 - 5.5.2. klient soovib saada teenust, mille osutamine tooks tema tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmise;
 - 5.5.3. klient soovib saada teenust, mille osutamine võib seada ohtu Confido esindaja, teenuse osutaja või kolmanda isiku tervise;
 - 5.5.4. klient soovib täiendavaid teenuseid, mille osutamiseks puudub Confidol tegevusluba või kompetents;
 - 5.5.5. klient hilineb vastuvõtule enam kui kümme (10) minutit;
 - 5.5.6. klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad tüüptingimustest, kliendile edastatud täiendavatest juhenditest, suulistest juhistest või õigusaktidest;
 - 5.5.7. klient ei avalda Confidole teenuse osutamiseks vajalikku teavet;
 - 5.5.8. klient rikub Confidole teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, muuhulgas ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
 - 5.5.9. Confido esindajal ja/või teenuse osutajal ei ole võimalik kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mille tõttu võib teenus osutada kliendile ebasobivaks või kliendi tervisele ohtlikuks;
 - 5.5.10. klient ei pea kinni Confido sisekorrareeglitest, muuhulgas helisalvestab, filmib või pildistab Confido esindajat ja/või teenuse osutajat ilma nõusolekuta;
 - 5.5.11. kliendil esinevad vastuvõtule tulles Confido esindaja ja/või teenuse osutaja hinnangul joobele viitavad tunnused;
 - 5.5.12. klient või tema lähedane/saatja käitub Confido esindajaga ja/või teenuse osutajaga

ebaviisakalt või kohtleb neid lugupidamatult viisil, kasutab Confido esindaja ja/või teenuse osutaja suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda või rikub muul moel üldtunnustatud käitumismorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid;

5.5.13. klient rikub teenuse osutamise eest Confidole tasu (muuhulgas näiteks ettemakse, broneeringu õigeaegselt tühistamata ja/või muutmata jätmise eest esitatud arve) maksmise kohustust;

5.5.14. klient võtab tagasi varasemalt teenuse osutamisele, sealhulgas tervishoiuteenuse osutamisele, antud nõusoleku või keeldub andmast täiendavat, Confido esindaja ja/või teenuse osutaja hinnangul vajalikku nõusolekut;

5.5.15. klient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega, teenuse osutamise tingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.

5.6. Kui Confido keeldub kliendile teenuse osutamisest või lõpetab teenuse osutamise tüüptingimuste punktis [5.5.](#) nimetatud mistahes kliendist tuleneval juhul, on Confidol õigus tasule, mis vastab kliendi poolt vastava broneeritud teenuse maksumusele. Ettemakse puudumisel on Confidol õigus esitada kliendile arve vastava broneeritud teenuse tasuga võrdses summas.

6. ERISUSED KAUGTEENUSE JA NÕUANDELIINI KAUDU TEENUSTE OSUTAMISEL

6.1. Kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu pakutakse teenuseid isikustatud kujul ja kliendi soovil ka anonüümselt. Klient nõustub, et anonüümselt teenuse osutamisel ei pruugi kliendile kättesaadavad olla kõik vajalikud teenused ning sõltuvalt olukorrast võib asjatundliku ja sobiva teenuse osutamiseks olla vajalik isiku tuvastamine.

6.2. Kaugteenuse kasutamisel loetakse teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient edastab Confidole kaugteenust kasutades päringu anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud teenuse saamiseks ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused. Tüüptingimused kehtivad teenuse osutamisele ka siis, kui Confido osutab oma teenuseid kaugteenuse vormis kolmanda isiku poolt hallataval platvormil.

6.3. Helistades nõuandeliinile, loetakse teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient alustab vestlust Confido esindajaga anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud teenuse saamiseks Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Nõuandeliinile helistamise hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused. Nõuandeliinile helistades ei ole kliendil vaja eraldi vastuvõtuaega broneerida.

- 6.4. Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu osutatava teenuse kvaliteet võib sõltuda sellest, kas teenust osutatakse isikustatud või anonüümsele kliendile.
- 6.5. Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et kõiki Confido pakutavaid teenuseid ei ole võimalik osutada kaugteenusena või nõuandeliini kaudu. Confido esindaja teavitab klienti teenuse kaugteenusena või nõuandeliini kaudu osutamise võimatusest esimesel võimalusel pärast sellest teada saamist.
- 6.6. Anonüümsele kliendile nõu andes puudub Confido esindajal juurdepääs patsiendiportaale, mistõttu tugineb Confido esindaja poolt pakutav teenus üksnes kliendi kirjeldatud sümptomitele ja kliendile vastamiseks kasutab Confido esindaja muuhulgas ka meditsiinilist algoritmi.
- 6.7. Isikustatud kliendile teenuste osutamisel põhineb Confido esindaja abi nii kliendi kirjeldatud sümptomitele kui ka patsiendiportaalist kliendi kohta kättesaadavatele andmetele. Isikustamiseks võimaldatakse kliendil kasutada ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakendust.
- 6.8. Isikustatud kliendi puhul dokumenteerib Confido teenuse osutamise nõuetekohaselt, tehes muuhulgas kande patsiendiportaali. Isikustamata kliendi puhul kogutakse üksnes statistilisi andmeid (nt vanus, sugu, sümptomikirjeldus).
- 6.9. Kõik kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu saabunud päringud, sealhulgas saabuvad ja väljuvad telefonikõned, salvestatakse. Telefonikõnede puhul salvestatakse ka helistaja telefoninumber. Sellekohane info on välja toodud teenuse tutvustuses. Kui klient ei ole nõus päringu salvestamisega, siis kohustub ta päringu, sealhulgas telefonikõne, kohe katkestama. Sellisel juhul ei ole Confidol võimalik kliendile teenust osutada ning Confido ei ole selleks ka kohustatud.
- 6.10. **Nõuandeliini kaudu Confido poole pöördumine on kliendile tasuline.** Helistajal tuleb tasuda minutipõhist hinda (hinnakiri on kättesaadav aadressil <https://www.confido.ee/kiirkliinikud/arsti-nouandeliin-1500>), millele lisandub helistaja telefonioperaatori poolt kehtestatud lühinumbritariif. Minutipõhine hind hakkab kehtima helistamise ühteistkümnendast (11) sekundist ning rakendub kogu kõneajale (s.t., teavitusteksti kuulamine, ooteaeg, teenindusaeg).
- 6.11. Nõuandeliini võimaliku ülekoormatuse korral (näiteks liialt pikk ooteaeg) katkestatakse kliendi kõne Confido poolt automaatselt, et kaitsta kliendi huve, muuhulgas liialt pika ooteaja kõnetasu eest.
- 6.12. Confido ei vastuta andmeside ja sideteenuste toimimise eest ega teenuse täielikkuse, täpsuse või katkestusteta toimimise eest ning osutab teenuseid, nagu need on kättesaadavad. Confidol või tema esindajatel on õigus piirata või peatada kaugteenust või nõuandeliini kasutamist oma äranägemisel või muuta vastavat teenuse osutamise kanalit, näiteks koormuse või muude

tehniliste põhjuste või hooldustööde, kahtlustatava väärkasutamise, ühenduse probleemide ja/või muudel Confidost mittesõltuvate asjaolude tõttu.

7. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

7.1. Confido ja klient teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd.

7.2. Confidol on teistele tüüptingimustes toodud õigustele lisaks õigus:

7.2.1. vahendada teenuse osutamise lepingute sõlmimist Confido iseteeninduses;

7.2.2. saada kliendilt informatsiooni, mis on vajalik broneeritud teenuse osutamiseks (näiteks informatsioon kliendi terviseseisundi ja tarvitavate ravimite kohta), ja edastada kliendile teenuse kasutamisega seotud informatsiooni;

7.2.3. nõuda kliendilt arve õigeaegselt tasumata jätmise korral viivist õigeaegselt tasumata jäänud summalt iga viivitatud päeva eest kuni arve täieliku tasumiseni ja vastava summa Confido arveldusarvele jõudmiseni;

7.2.4. arve tasumata jätmisel nõue loovutada ja/või anda see sissenõudmiseks üle kolmandale isikule (muuhulgas inkassofirmale), kellele klient kui võlgnik saab edaspidi vastuväited esitada;

7.2.5. esitada kliendile (ja/või kolmandale isikule) arve teenuse tasuga võrdses summas kooskõlas käesolevate tüüptingimustega (näiteks juhul, kui klient ei ole Confidot õigeaegselt broneeringu muutmise või tühistamise vajadusest teavitanud, teenus jääb kliendist tulenevatel põhjustel osutamata, klient ei ole järginud Confido juhiseid teenuse osutamiseks, jne);

7.2.6. tühistada broneeringuid kooskõlas käesolevate tüüptingimustega;

7.2.7. võtta kliendilt täiendav kirjalik nõusolek teenuse osutamiseks, ja kui klient keeldub vastava nõusoleku andmisest, nõuda keeldumise vormistamist kirjalikult;

7.2.8. võtta vastu kliendi ettepanekuid ja tagasisidet seoses teenuse osutamisega;

7.2.9. anda hea tervise ja elukvaliteedi parandamise eesmärgil kliendile tervisealast teavet uudiskirjade vormis, kui klient on andnud selleks oma nõusoleku.

7.3. Kliendil on õigus:

7.3.1. saada broneeritud ajal nõuetele vastavat teenust, sealhulgas tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele ja mida Confido osutab vastava teenuse

osutamiseks kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega;

- 7.3.2. olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla Confido teenuse osutaja poolt vastuvõtuoja piires ära kuulatud;
- 7.3.3. muuta ja/või tühistada broneeritud aeg kooskõlas tüüptingimustega;
- 7.3.4. tema eraelu austamisele teenuse osutamisel;
- 7.3.5. esitada ettepanekuid ja anda tagasisidet kooskõlas tüüptingimustes toodud korraga;
- 7.3.6. pöörduda enda õiguste kaitseks järelevalveasutuste ja muude vaidlusi lahendavate asutuste poole.

7.4. Confidol on kohustus:

- 7.4.1. käituda kliendiga viisakalt ja lugupidavalt;
- 7.4.2. osutada kliendile broneeritud teenust broneeritud ajal, välja arvatud juhul, kui esinevad käesolevates tüüptingimustes toodud broneeringu muutmise, tühistamise, keeldumise või teenuse osutamise lõpetamise alused;
- 7.4.3. teavitada klienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest, pakutava teenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest teenustest ning raviarstilt info saamise võimalustest nii enne teenuse osutamist kui ka selle ajal;
- 7.4.4. hoida saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid kliendi isiku, terviseseisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete jagamine toimub kliendi nõusolekul või kui viidatud andmete edastamise kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks teenuse osutamiseks;
- 7.4.5. kui teenus on tervishoiuteenus, siis edastada tervishoiuteenuse osutamise käigus teatavaks saanud isikuandmed, sealhulgas kliendi terviseandmed, kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras patsiendiportaali ning muudesse seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;
- 7.4.6. kui teenus on tervishoiuteenus, siis dokumenteerida nõuetekohaselt selle osutamine ning säilitada vastavaid dokumente;
- 7.4.7. avalikustada Tervisekassa rahastatud teenuste kohta vähemalt kord aastas, lähtudes tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuetest, patsiendi rahuloluanalüüsi tulemused ning kokkuvõtte kvaliteedi mõõtmise ja hindamisega seotud tegevustest Confido

tegevuskohas ja kodulehel.

7.5. Kliendil on kohustus:

- 7.5.1. tutvuda ja nõustuda enne teenuse broneerimist käesolevate tüüptingimustega;
- 7.5.2. saabuda vastuvõtule vähemalt kümme (10) minutit enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega;
- 7.5.3. käituda Confido esindajatega ja teenuse osutajatega viisakalt ja lugupidavalt;
- 7.5.4. maksta teenuse eest tasu vastavalt Confido kehtivale hinnakirjale ja käesolevatele tüüptingimustele (sealhulgas tasuda õigeaegselt teenuse eest ettemakse, ettemakse puudumisel arve teenuse kogusummas, arve broneeringu õigeaegselt tühistamata ja/või muutmata jätmise eest, jne);
- 7.5.5. esitada teenuse ettemakse arvega seotud pretensioonid kahe (2) päeva jooksul alates ettemakse kättesaamisest;
- 7.5.6. esitada muude arvetega seotud pretensioone vastavalt tüüptingimuste punktile [4.9.](#);
- 7.5.7. avaldada tõest informatsiooni ja asjaolusid, mis on vajalikud kohaseks teenuse osutamiseks ja mis võivad mõjutada teenuse osutamist, sealhulgas informatsioon tarvitavate ravimite, eelsoodumuste, ebatervislike harjumuste kohta;
- 7.5.8. järgida ja täita Confido poolt teatavaks tehtud instruksioone või juhendeid seoses broneeritud teenusega;
- 7.5.9. vastutada teenuse broneerimisel edastatud andmete (sealhulgas ees- ja perekonnanimi, isikukood, telefoninumber, e-posti aadress) õigsuse eest;
- 7.5.10. teisele isikule teenust broneerides informeerida Confidot sellest, kes on tegelikkuses teenuse saaja, edastada vastavad andmed (sealhulgas teenuse saaja ehk kliendi ees- ja perekonnanimi, isikukood, telefoninumber, e-posti aadress) ning vastutada edastatud andmete õigsuse eest;
- 7.5.11. informeerida muudest asjaoludest, mis võivad omada tähtsust teenuse osutamisel, ja osutada Confidole kaasabi, mida Confido teenuse osutamiseks vajab;
- 7.5.12. pidada kinni käesolevatest tüüptingimustest, Confido kehtestatud juhenditest ja antud juhistest ning muudest kliendile teatavaks tehtud nõuetest seoses teenuse kasutamisega;
- 7.5.13. võtta vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendav dokument (ID-kaart / pass / elamisluba);

7.5.14. järgida Confido sisekorrareegleid ning muid kliendile teatavaks tehtud nõudeid.

8. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ERITINGIMUSED

- 8.1. Confido osutab kliendile tervishoiuteenust üksnes kliendi nõusolekul. Confido eeldab, et klient on teadlikult vastuvõtule aja broneerides avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.
- 8.2. Confidol on õigus küsida kliendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige suure túsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis eraldi nõusolekut. Kui klient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab Confido talle tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis ei ohusta kliendi tervist, ning küsib kliendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.
- 8.3. Piiratud teovõimega kliendi seaduslikul esindajal (näiteks alaealise lapse vanemad ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostja) on õigus anda kliendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd klient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega kliendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt kliendi huve, ei või Confido seda järgida.

9. ETTEPANEKUTE JA TAGASISIDE ESITAMINE

- 9.1. Kui kliendil tekib seoses teenusega ettepanekuid või klient soovib anda tagasisidet, kohustub klient viidatud ettepaneku või tagasiside esitama Confidole, kasutades üht alltoodud viisidest:
 - 9.1.1. e-kirja teel aadressil tagasiside@confido.ee;
 - 9.1.2. elektroonilise tagasisidevormi kaudu, mis on leitav aadressil <https://confido.typeform.com/to/XqIfprVg?typeform-source=www.confido.ee>;
 - 9.1.3. Confido ruumides kohapeal, kus tagasisideblanketid on saadaval vastuvõtulaudades;
 - 9.1.4. väljaprintitaval A4-blanketil, mis on leitav aadressil: <https://www.confido.ee/wp-content/uploads/2021/05/confido-tagasiside-vorm-a4.pdf> ning mis tuleb saata aadressile Confido Meditsiinikeskus, Veerenni 51, 10138 Tallinn.
- 9.2. Ettepanekus või tagasisides peavad sisalduma järgmised andmed:
 - 9.2.1. ettepaneku või tagasiside sisu ja tagasiside aluseks olevate asjaolude kirjeldus, sealhulgas järgmised andmed:
 - 9.2.1.1. broneeringu aeg, millega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;

- 9.2.1.2. info selle kohta, millise teenusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
 - 9.2.1.3. Confido esindaja/teenuse osutaja nimi, kelle tegevusega seoses on tagasiside esitatud;
 - 9.2.1.4. selgelt väljendatud nõue Confido esindaja/teenuse osutaja vastu, sealhulgas kas ettepanek või tagasiside vajab Confido poolset vastust või mitte.
- 9.2.2. Kui klient soovib saada vastust Confidole esitatud ettepanekule või tagasisidele, peavad ettepanekus või tagasisides lisaks tüüptingimuste punktides [9.2.1.1.](#) – [9.2.1.4.](#) sätestatud infole sisalduma järgmised andmed:
- 9.2.2.1. kliendi ees- ja perekonnanimi;
 - 9.2.2.2. kliendi isikukood;
 - 9.2.2.3. kliendi e-posti aadress.
- 9.2.3. Kui ettepanekus või tagasisides on selgesõnaliselt välja toodud, et ettepaneku või tagasiside esitaja soovib vastust saada, siis vastab Confido vastavale ettepanekule või tagasisidele kolme (3) tööpäeva jooksul alates ettepaneku või tagasiside kättesaamisest. Kui tagasisidele vastamine võtab kauem kui kolm (3) tööpäeva, teavitab Confido sellest klienti ja annab teada tagasisidele vastamise uuest tähtajast. Anonüümsetele avaldustele ei vastata.
- 9.3. Käesolevas peatükis toodud ettepanekute ja tagasiside esitamise kord ei välista ega piira kliendi õigusi pöörduda tagasisides viidatud kaebuse lahendamiseks ettenähtud asutuste poole:
- 9.3.1. Sotsiaalministeeriumi poole e-posti aadressil info@sm.ee või aadressil Suur-Ameerika 1, 10129 Tallinn;
 - 9.3.2. Sotsiaalministeeriumi juures töötava nõuandva tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole e-posti aadressil info@sm.ee või aadressil Suur-Ameerika 1, 10129 Tallinn;
 - 9.3.3. Eesti Patsientide Esindusühingu poole;
 - 9.3.4. Terviseameti poole e-posti aadressil kesk@terviseamet.ee või aadressil Paldiski mnt 81, 10614 Tallinn;
 - 9.3.5. Tervisekassa poole e-posti aadressil info@tervisekassa.ee või telefoni teel numbril +372 669 6630;
 - 9.3.6. Andmekaitse Inspektsiooni poole e-posti aadressil info@aki.ee.

- 9.4. Kui klient esitab kaebuse Confidole, vastab Confido sellele viieteistkümne (15) päeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest. Kui kaebusele ei ole võimalik nimetatud tähtaja jooksul vastata, määrab Confido uue mõistliku vastamise tähtaja ja teavitab sellest klienti.
- 9.5. Juhul kui klient ei ole rahul talle osutatud Tervisekassa rahastatud tervishoiuteenusega, on kliendil õigus esitada kaebus järgmistel aadressidel:
- 9.5.1. Terviseamet (tel +372 794 3500, kesk@terviseamet.ee);
- 9.5.2. Tervisekassa (tel +372 669 6630, info@tervisekassa.ee).
- 9.6. Kliendil on õigus terviseteenuse ja kauba müümisega seotud vaidluste lahendamiseks, mida Confido ja klient ei ole suutnud lahendada kokkuleppel, pöörduda kaebusega tarbijakaitseaduses sätestatud alusel ja korras Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole (tel +372 620 1707, avaldus@komisjon.ee).

10. VASTUTUS

- 10.1. Confido ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning kliendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest seadusega ettenähtud ulatuses ja korras.
- 10.2. Confido, sealhulgas teenuse osutaja, ei vastuta mistahes kahju eest, mis on tekkinud kliendi tegevuse või tegevusetuse tulemusel, sealhulgas kliendi poolt valeandmete esitamise või andmete esitamata jätmise tulemusel.
- 10.3. Confido, sealhulgas teenuse osutaja, ei vastuta mistahes negatiivsete tagajärgede eest, mille võimalikkusest on klienti enne teenuse osutamist teavitatud ning klient on teavitusest hoolimata andnud nõusoleku teenuse osutamiseks.
- 10.4. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Confido ka temale teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ning tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate (meditsiini)seadmete vigade eest.
- 10.5. Seaduse kohaselt peab Confido ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama klient, välja arvatud juhul, kui kliendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 10.6. Kliendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis (5) aastat alates ajast, mil ta sai teada Confido või Confido arsti poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest seoses

tervishoiuteenuse osutamisega.

- 10.7. Confido vastutab oma kohustuste rikkumise eest terviseteeenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Confido vastutab terviseteeenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud terviseteeenuse kümnekordse tasuni. Confido ei vastuta terviseteeenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

11. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 11.1. Confido ja teenuse osutajad töötlevad teenuse osutamise käigus või muul viisil kogutud kliendi isikuandmeid vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele (EL) 2016/679, isikuandmete kaitse seadusele ja teistele õigusaktidele. Täpsemad isikuandmete töötlemisega seotud tingimused on sätestatud Confido andmekaitseteates, mis on kättesaadav aadressil <https://www.confido.ee/confido-tingimused/>.

12. MUUD TINGIMUSED

- 12.1. Confidol on igal ajal õigus käesolevaid tüüptingimusi ühepoolset muuta, avaldades uued tüüptingimused Confido kodulehel www.confido.ee.
- 12.2. Käesolevate tüüptingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.
- 12.3. Kui tüüptingimused on koostatud ka muus keeles peale eesti keele, siis olukorras, kus eesti- ja võõrkeelse teksti vahel esineb vasturääkivusi või mitmetimõistetavusi, on ülimuslik ja lähtutakse eestikeelsest versioonist.

