

## ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ CONFIDO

Действуют начиная с 03.04.2023 г.

Настоящими Типовыми условиями оказания услуг Confido («**Типовые условия**») пользуются AS Arstikeskus Confido (рег. код 12381384) 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:

<b>Confido</b>	AS Arstikeskus Confido и все прочие лица, действующие под брендом и от имени Confido, включая Nordic Imaging OÜ и Medco Partners Osaühing.
<b>Система самообслуживания Confido</b>	Цифровой центр бронирования, с помощью которого Клиент и Confido заключают договоры об оказании услуг и управляют бронированиями.
<b>Дистанционная услуга</b>	Оказываемая онлайн (чат или видеозвонок) или по телефону телемедицинская услуга для оказания Услуг.
<b>Клиент</b>	Лицо, которому Confido оказывает Услугу или которое изъявило желание о том, чтобы Confido оказало ему Услугу.
<b>Консультационная линия</b>	Платная консультационная услуга, оказываемая по телефону по номеру 1500.
<b>Портал пациента</b>	Электронная инфосистема портала о здоровье пациентов, которая находится по адресу <a href="https://id.digilugu.ee/">https://id.digilugu.ee/</a> и ответственным обработчиком которой является Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (регистрационный код 70009770, адрес Пярну маантээ, 132, 11317 Таллинн).
<b>Услуга</b>	Оказываемые Confido Клиенту Услуги здравоохранения и

	Медицинские услуги независимо от того, оказывают ли их на приеме или дистанционно.
<b>Медицинская услуга</b>	Услуга, которая оказывается Клиенту и не является Услугой здравоохранения.
<b>Услуга здравоохранения</b>	Услуга, которую оказывает зарегистрированный с соблюдением правил медицины медработник или 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 <a href="https://www.confido.ee">https://www.confido.ee</a> , и со временем список может меняться.
<b>Поставщик услуги</b>	Действующее под торговой маркой Confido предприятие, работник или иной представитель либо партнер Confido, являющийся юридическим или физическим лицом и задействованный в оказании Услуги и/или являющийся поставщиком медицинской услуги или услуги здравоохранения.
<b>Типовые условия</b>	Настоящие Типовые условия.
<b>Прием</b>	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 Кассой здоровья.
- 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 услуги является Confido и к ним применяются настоящие Типовые условия.
- 1.5. Confido оказывает Услуги в соответствии с применимым законодательством. Услуги, финансируемые Кассой здоровья. Confido оказывает в соответствии с условиями договоров о финансировании лечения, заключенных с Кассой здоровья.
- 1.6. Confido оказывает Услуги на эстонском языке или по договоренности с Клиентом на других языках, учитывая языковые навыки Клиента и оказывающего соответствующую Услугу представителя Confido и/или Поставщика услуги. Confido выдает документы на эстонском языке.
- 1.7. Клиент соглашается и подтверждает, что Confido не может и не обязано давать обещаний об эффективности, успешности и результативности Услуги и выздоровлении Клиента.

## **2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, БРОНИРОВАНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГИ**

- 2.1. Бронирование вступает в силу, и договор об оказании Услуги между Confido и Клиентом считается заключенным с момента проведения бронирования. С того же момента на Клиента начинают распространяться Типовые условия Confido.
- 2.2. Клиент изъявляет желание записаться на прием в Confido:
  - 2.2.1. через систему самообслуживания Confido, доступную на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee);
  - 2.2.2. по номеру телефона, указанному на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee), в часы работы Confido;

- 2.2.3. по адресу электронной почты [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee);
  - 2.2.4. при заказе Услуг, финансируемых Кассой здоровья — по адресу электронной почты [registratuur@confido.ee](mailto:registratuur@confido.ee) или по соответствующему телефону, представленному на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee);
  - 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 бронирования и по действующему на момент бронирования прейскуранту. Оплата Услуги осуществляется в евро.
  - 2.5. Неуплата предоплаты не влечет отмены бронирования и не влияет на действие договора об оказании Услуги, кроме случаев, когда Услуга бронируется через систему самообслуживания Confido.
  - 2.6. 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.
  - 2.7. Несмотря на положения пункта [2.5.](#), в случае несвоевременного внесения предоплаты за Услуги отделения дневной хирургии и стационарного лечения Confido имеет право отменить запись не позднее чем за десять (10) дней до оговоренного при бронировании времени оказания Услуги. Если Клиент записывается на соответствующую Услугу менее чем за десять (10) дней до ее оказания, то при невнесении предоплаты своевременно Confido имеет право отменить запись не позднее чем за 48 часов до оговоренного при бронировании времени оказания Услуги.
  - 2.8. В случае если Confido оказывает Клиенту Услуги, финансируемые Кассой здоровья, стоимость оказания Услуг в оговоренном объеме оплачивает Касса здоровья, а Клиент вносит возможную дополнительную оплату по действующему прейскуранту и инструкциям

Confido (например, плату за визит, плату за койко-день). В соответствующих случаях Клиент вносит долю собственного участия в размере, не компенсируемом Кассой здоровья.

- 2.9. 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 прейскурант на Услуги, публикуя соответствующие изменения в помещения Confido, на сайте [www.confido.ee](http://www.confido.ee) и в системе самообслуживания. Для Клиента, который записался на Услугу до изменения прейскуранта, но пользуется Услугой после его изменения, действует прейскурант, который был действителен в момент записи.
- 2.10. Обращение в Confido по указанным на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee) номерам телефона (1300, +372 629 9277, +372 666 2727) для Клиента бесплатно, звонящий должен оплатить лишь стоимость телефонного звонка по тарифу, утвержденному его телефонным оператором.

### **3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ САМООБСЛУЖИВАНИЯ CONFIDO**

- 3.1. Confido выступает в качестве администратора системы самообслуживания Confido, предоставляя Клиенту возможность заключать договоры об оказании Услуг через электронную систему бронирования для получения Услуг, доступных в системе самообслуживания.
- 3.2. При поиске подходящего времени оказания Услуги Клиент может, следуя инструкциям системы самообслуживания Confido, забронировать время для получения соответствующей Услуги у соответствующего Поставщика услуг.
- 3.3. Подтверждая бронирование в системе самообслуживания Confido, Клиент дает согласие на получение забронированной Услуги. Перед оказанием Услуги Confido вправе по своему усмотрению запросить у Клиента дополнительное письменное согласие.
- 3.4. Оплачивая Услугу в системе самообслуживания Confido, Клиент исполняет обязанность оплаты забронированной Услуги. Услуга оплачивается по банковской ссылке в системе самообслуживания Confido.
- 3.5. Запись вступает в силу и договор об оказании Услуг в соответствии с забронированной Услугой считается заключенным между Клиентом и Confido с момента поступления суммы,

уплаченной Клиентом за Услугу, на расчетный счет Confido. Подтверждение оплаты будет отправлено Клиенту по электронной почте.

- 3.6. Если Клиент не оплачивает бронирование, оно не считается совершенным, а договор об оказании Услуг — заключенным, и у Confido и Поставщика услуги отсутствуют какие-либо обязанности в связи с соответствующим бронированием.
- 3.7. Если Клиент получает Услуги, которые связаны с Услугой, забронированной через систему самообслуживания Confido, и которые Клиент не бронировал через систему самообслуживания Confido, Клиент обязуется оплатить указанные Услуги в соответствии с инструкциями Confido.

#### **4. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ КЛИЕНТОМ**

- 4.1. Если Клиент не может воспользоваться Услугой в забронированное время и хочет отказаться от него и отменить запись, он обязуется при первой возможности сообщить об этом Confido, (1) позвонив по номеру телефона Confido 1330; (2) написав на адрес [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee) ; или (3) аннулировав бронирование в системе самообслуживания Confido. **Клиент обязуется сообщить об этом Confido не позднее чем за 24 часа до оговоренного при записи времени оказания Услуги.**
- 4.2. Если Клиент отменяет запись в соответствии с пунктом [4.](#) Типовых условий, 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 (3) рабочих дней после отмены.
- 4.3. Если Клиент не изменит или 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 в полном объеме использована в качестве платы за отсутствие своевременной отмены или изменения бронирования. В таком случае Клиент утратит права, указанные в пункте [4.2.](#) 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 за отсутствие своевременной отмены или изменения бронирования в размере стоимости Услуги.**

- 4.4. Если Клиент бронирует время приема менее чем за 24 часа до оговоренного времени оказания Услуги, Confido вправе выставить оговоренный в пункте [4.3.](#) счет, если Клиент не явится в забронированное время к Поставщику услуги и заранее не сообщит об этом Confido.
- 4.5. К услугам дневной хирургии и стационарного лечения положения пунктов [4.3.](#) и [4.4.](#) применяются в случае, если Клиент не изменит или не отменит бронирование по меньшей мере за 48 часов до оговоренного времени оказания Услуги или не явится в оговоренное время к Поставщику услуги либо запишется на Услугу меньше чем за 48 часов до оговоренного времени ее оказания, однако не явится в оговоренное время к Поставщику услуги и заранее не сообщит об этом Confido. В таком случае Confido имеет право выставить Клиенту счет в размере 30% от полной стоимости Услуги, но не более 1000 (одной тысячи) евро.
- 4.6. Если запись для получателя Услуги, т. е. для Клиента сделал третье лицо, Confido вправе выставить счет, упомянутый в пунктах [4.3.](#) – [4.5.](#) Типовых условий, соответствующему третьему лицу, в ситуации, когда Клиент отказывается от оплаты счета.
- 4.7. В случае если Confido оказывает Клиенту Услуги, финансируемые Кассой здоровья, и Клиент не меняет или не отменяет бронирование по меньшей мере за 24 часа до оговоренного времени оказания Услуги либо не является в оговоренное время к Поставщику услуги, при следующей записи на Услугу, финансируемую Кассой здоровья, Confido вправе потребовать от Клиента плату за визит в двойном размере.
- 4.8. В случае если Клиент не оплатил упомянутый в пунктах [4.3.](#) – [4.6.](#) Типовых условий счет, Confido вправе отменить следующие записи Клиента и не оказывать ему Услуг до полной оплаты счета (-ов).
- 4.9. Если Клиент не согласен с выставлением упомянутого в пунктах [4.3.](#) – [4.6.](#) Типовых условий счета, он вправе оспорить счет в течение тридцати (30) дней с момента первичного выставления счета Confido. Для этого следует отправить на адрес [tagaside@confido.ee](mailto:tagaside@confido.ee) заявление в свободной форме с обоснованием несогласия на оплату счета. Представление заявления не является предпосылкой для автоматического аннулирования счета. Для коррекции или аннулирования счета Confido вправе задать Клиенту уточняющие вопросы и при необходимости потребовать от него представления доказательств в подтверждение изложенных доводов. Если возражения Клиента, по оценке Confido, не являются

обоснованными, Клиент оплачивает счет вместе с начисленной неустойкой. Заявление Клиента с возражениями, представленное по истечении тридцати (30) дней с момента первичного выставления счета, не рассматривается. В таком случае счет не подлежит пересмотру Confido и остается в силе.

## **5. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ СО СТОРОНЫ CONFIDO И ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ**

- 5.1. Confido имеет право отменить запись Клиента и при возможности предложить Клиенту изменить бронирование, если:
- 5.1.1. Confido становится известно, что из-за непредвиденного обстоятельства, связанного с организацией труда, например, из-за заболевания представителя Confido и/или Поставщика услуги, поломки медицинского оборудования или по иной уважительной причине, Confido не сможет оказать Услугу в забронированное время;
  - 5.1.2. Confido становится известно обстоятельство состояния здоровья Клиента, учитывая которое, целесообразно отменить запись;
  - 5.1.3. Клиент не внес оговоренную предоплату;
  - 5.1.4. Между Клиентом и представителем Confido и/или Поставщиком услуги возник конфликт, в результате чего требуется направить Клиента к другому Поставщику услуг Confido;
  - 5.1.5. Сотрудничество между Confido и Поставщиком услуги, забронированной клиентом через систему самообслуживания Confido, прекращается и с учетом обстоятельств оказание Услуги, забронированной через систему самообслуживания Confido, нецелесообразно и невозможно;
  - 5.1.6. Confido становится известно иное обстоятельство, которое препятствует / препятствовало бы надлежащему оказанию Услуги.
- 5.2. В случае если Confido решает отменить запись Клиента на основании пункта [5.1](#) Типовых условий, оно извещает об этом Клиента по указанному при бронировании номеру телефона или по адресу электронной почты Клиента при первой возможности, но не позднее чем в течение одного (1) рабочего дня с момента отмены записи, указывая основание для отмены записи и предлагая Клиенту изменить бронирование и забронировать новое время для оказания Услуги, если такая возможность имеется. Предложенное Confido время аннулируется автоматически, если Клиент не подтверждает соответствующее время



сообщенным Confido способом в течение четырех (4) часов. Время, предложенное в нерабочее время (пн.–пт. 17:00 – 08:00, выходные, государственные праздники), сохраняется за Клиентом до наступления рабочего времени, когда начинается отсчет четырех (4) часов.

- 5.3. Если при получении от Confido уведомления, упомянутого в пункте [5.2.](#) Типовых условий, Клиент не забронирует новое время для оказания Услуги или не подтвердит предложенное Confido время в порядке, установленном пунктом [5.2.](#), внесенная за Услугу предоплата будет возвращена ему в течение трех (3) рабочих дней после отмены записи.
- 5.4. В случае если Клиент опаздывает на оказание Услуги более чем на десять (10) минут, Confido имеет право в одностороннем порядке отменить запись и удержать уплаченную за Услугу сумму в полном объеме как плату за отмену бронирования. При отсутствии предоплаты Confido вправе выставить Клиенту счет на сумму, равную стоимости Услуги. Confido имеет право на отмену записи и выставление счета в числе прочего в случае, если ранее Клиент оповестил Confido о своем возможном опоздании. Клиент вправе представить связанные со счетом возражения в соответствии с пунктом [4.9.](#) Типовых условий.
- 5.5. Confido вправе отказать Клиенту в оказании Услуги или прекратить оказывать Услугу, если:
  - 5.5.1. Клиент хочет получить Услугу здравоохранения, оказание которой необоснованно с медицинской точки зрения;
  - 5.5.2. Клиент хочет получить Услугу, оказание которой повлекло бы за собой больший риск для его здоровья, чем неоказание Услуги;
  - 5.5.3. Клиент хочет получить Услугу, оказание которой может представлять угрозу для здоровья представителя Confido, Поставщика услуги или третьего лица;
  - 5.5.4. Клиент хочет получить дополнительные Услуги, для оказания которых Confido не имеет лицензии или компетенции;
  - 5.5.5. Клиент опаздывает на прием более чем на десять (10) минут;
  - 5.5.6. Клиент нарушает обязанности, вытекающие из настоящих Типовых условий, данных ему дополнительных указаний или устных инструкций либо из правовых актов;
  - 5.5.7. Клиент не предоставляет Confido информацию, необходимую для оказания Услуги;

- 5.5.8. Клиент нарушает обязанность содействия Confido в оказании Услуги, в том числе отказывается от сопутствующих основной Услуге Услуг здравоохранения, без которых оказание основной Услуги перестает быть целесообразным;
  - 5.5.9. Представитель Confido и/или Поставщик услуги 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;
  - 5.5.10. Клиент не соблюдает правила внутреннего распорядка Confido, в том числе ведет фото-, аудио- или видеозапись без согласия представителя Confido и/или Поставщика услуги;
  - 5.5.11. Во время приема представитель Confido и/или Поставщик услуги замечает у Клиента признаки, указывающие на опьянение;
  - 5.5.12. Клиент, его близкий человек или сопровождающее лицо ведет себя с представителем Confido и/или Поставщиком услуги невежливо или неуважительно, применяет вербальное или физическое насилие в отношении представителя Confido и/или Поставщика услуги или иным образом нарушает общепризнанные нормы поведения и принципы добросовестности;
  - 5.5.13. Клиент нарушает обязанность по оплате Услуги Confido (включая, например, предоплату, счет, выставленный, если запись не была своевременно отменена и/или изменена);
  - 5.5.14. Перед оказанием Услуги Клиент отзывает согласие, данное на ее оказание, включая согласие на оказание Услуги здравоохранения, или отказывается от дачи дополнительного согласия, необходимого по оценке Представителя Confido и/или Поставщика услуги;
  - 5.5.15. Клиент желает получить Услугу на условиях, которые противоречат Типовым условиям, условиям оказания Услуги, или имеются иные обстоятельства, установленные правовыми актами.
- 5.6. Если Confido отказывает Клиенту в оказании Услуги или прекращает оказание Услуги по вине Клиента в любом из случаев, упомянутых в пункте [5.5](#) Типовых условий, Confido имеет право на оплату в размере стоимости забронированной Клиентом Услуги. При отсутствии предоплаты Confido вправе выставить Клиенту счет на сумму, равную стоимости Услуги.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ УСЛУГИ И УСЛУГ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ЛИНИИ**

- 6.1. Дистанционная услуга и Услуги консультационной линии предлагаются в персонифицированном виде, а также по желанию Клиента анонимно. Клиент допускает соглашается, что при анонимном оказании Услуги ему могут быть доступны не все необходимые Услуги и в зависимости от ситуации для квалифицированного и подходящего оказания Услуги может потребоваться установление личности.
- 6.2. 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 момента звонка на Консультационную линию. 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.
- 6.3. 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 звонка на Консультационную линию на Клиента начинают распространяться Типовые условия Confido. При совершении звонка на Консультационную линию Клиенту не требуется отдельно бронировать время Приема.
- 6.4. Клиент осознает, допускает соглашается и подтверждает, что качество Услуги, оказываемой дистанционно или по Консультационной линии, может зависеть от того, оказывается ли Услуга Клиенту анонимно или персонально.
- 6.5. Клиент осознает, допускает соглашается 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.
- 6.6. 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.

- 6.7. При оказании Клиенту персонифицированной 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.
- 6.8. 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).
- 6.9. Все запросы, поступившие посредством Дистанционной услуги и Консультационной линии, включая входящие и исходящие телефонные звонки, записываются. При телефонных звонках также сохраняется номер звонящего. Соответствующая информация приведена в ознакомлении с Услугой. Если Клиент не согласен на запись запроса, он обязуется незамедлительно прервать запрос, включая телефонный звонок. В таком случае Confido не имеет возможности оказать Клиенту Услугу и не обязано это делать.
- 6.10. **Обращение в Confido по Консультационной линии является для Клиента платным.** Звонящий должен оплатить звонок поминутно (прейскурант доступен на сайте <https://www.confido.ee/ru/ekspres-kliniki/konsultaczionnaya-liniya-vracha-1500>), к стоимости прибавляется утвержденная телефонным оператором звонящего стоимость звонков на короткие номера. Поминутная стоимость начинает рассчитываться с одиннадцатой (11) секунды звонка и распространяется на весь звонок (т. е. прослушивание уведомления, время ожидания, время обслуживания).
- 6.11. При возможной перегрузке Консультационной линии (например, слишком долгого времени ожидания) звонок Клиента прерывается Confido автоматически для защиты интересов Клиента, в числе прочего от стоимости звонка при слишком долгом времени ожидания.
- 6.12. 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 и/или по иным не зависящим от Confido обстоятельствам.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

7.1. Confido и Клиент сотрудничают ради достижения оптимальных результатов.

7.2. Помимо остальных указанных в Типовых условиях прав, Confido имеет право:

7.2.1. обеспечить возможность заключения договоров на оказание услуг в системе самообслуживания Confido;

7.2.2. получать от Клиента информацию, необходимую для оказания забронированной Услуги (например, информацию о состоянии здоровья Клиента и принимаемых им лекарствах), и передавать Клиенту информацию, связанную с использованием Услугой;

7.2.3. при несвоевременной оплате счета требовать с Клиента неустойку от неуплаченной своевременно суммы за каждый день просрочки оплаты до полной оплаты счета и поступления соответствующей суммы на расчетный счет Confido;

7.2.4. при неоплате счета уступить требование и/или передать его на взыскание третьему лицу (в том числе инкассо-фирма), которому Клиент сможет в дальнейшем предъявить возражения как должник;

7.2.5. выставить Клиенту (и/или третьему лицу) счет в размере, равном стоимости Услуги, в соответствии с настоящими Типовыми условиями (например, в случае если Клиент своевременно не сообщил Confido о потребности в изменении или отмене записи, Услуга не была оказана по вине Клиента, Клиент не соблюдал инструкции Confido по оказанию Услуги и т. д.);

7.2.6. отменять записи в соответствии с настоящими Типовыми условиями;

7.2.7. брать с Клиента дополнительное письменное согласие на оказание Услуги, и если Клиент отказывается от дачи соответствующего согласия, требовать оформления отказа в письменном виде;

7.2.8. принимать предложения и обратную связь Клиента в связи с оказанием Услуг;

- 7.2.9. в целях укрепления здоровья и улучшения качества жизни предоставлять Клиенту информацию о здоровье в форме новостных рассылок, если Клиент дал на это согласие.
- 7.3. Клиент имеет право:
- 7.3.1. в забронированное время получать соответствующие требованиям Услуги, включая Услуги здравоохранения, которые соответствуют общему уровню медицины и которые Confido оказывает с надлежащим прилежанием и в соответствии с правовыми актами;
  - 7.3.2. активно участвовать в своем лечении и процессе сохранения здоровья и быть выслушанным Поставщиком услуг Confido в течение забронированного времени Приема;
  - 7.3.3. изменить и/или отменить запись в соответствии с Типовыми условиями;
  - 7.3.4. на уважение своей частной жизни при оказании Услуги;
  - 7.3.5. вносить предложения и давать обратную связь в установленном Типовыми условиями порядке;
  - 7.3.6. обращаться для защиты своих прав в органы надзора и прочие учреждения, разрешающие споры.
- 7.4. Confido обязано:
- 7.4.1. обращаться с Клиентом вежливо и уважительно;
  - 7.4.2. оказать Клиенту забронированную Услугу в забронированное время, за исключением случаев, когда имеют место приведенные в настоящих Типовых условиях основания для изменения записи, отказа в оказании Услуги или прекращения ее оказания;
  - 7.4.3. 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;

- 7.4.4. 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 условиями оказания Услуги и прочими принципами обработки персональных данных, которые Клиент принял, либо когда обязанность передачи указанных данных вытекает из правовых актов или когда их передача необходима для надлежащего оказания Услуги;
  - 7.4.5. 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;
  - 7.4.6. если Услуга является Услугой здравоохранения — надлежащим образом документировать ее оказание и хранить соответствующие документы;
  - 7.4.7. В части Услуг, финансируемых Кассой здоровья — 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.
- 7.5. Клиент обязан:
- 7.5.1. ознакомиться с настоящими Типовыми условиями и принять их до бронирования Услуги;
  - 7.5.2. явиться на прием по меньшей мере за десять (10) минут до оговоренного времени оказания Услуги;
  - 7.5.3. обращаться с представителями Confido и Поставщиками услуг вежливо и уважительно;
  - 7.5.4. оплатить Услугу по действующему в Confido прейскуранту и в соответствии с настоящими Типовыми условиями, в том числе своевременно внести предоплату за Услугу или, при отсутствии предоплаты, оплатить счет на сумму стоимости Услуги, счет в случае отсутствия своевременной отмены и/или изменения записи и т. д.;
  - 7.5.5. предъявить претензии в связи со счетом на предоплату Услуги в течение двух (2) дней с момента получения предоплаты;

- 7.5.6. представить возражения в связи с иными счетами в соответствии с пунктом [4.9.](#) Типовых условий;
- 7.5.7. 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;
- 7.5.8. соблюдать и выполнять данные Confido инструкции или руководства в связи с забронированной Услугой;
- 7.5.9. отвечать за достоверность предоставленных при бронировании Услуги данных (включая имя и фамилию, личный код, номер телефона, адрес электронной почты);
- 7.5.10. при заказе Услуги для другого лица сообщить Confido, кто является действительным получателем Услуги, предоставить соответствующие данные (включая имя и фамилию, личный код, номер телефона, адрес электронной почты получателя Услуги) и отвечать за достоверность предоставленных данных;
- 7.5.11. сообщать о прочих обстоятельствах, которые могут представлять важность при оказании Услуги, и оказывать Confido содействие, необходимое для ее оказания;
- 7.5.12. соблюдать настоящие Типовые условия, утвержденные Confido руководства и отданные инструкции и прочие сообщенные Клиенту требования в связи с получением Услуги;
- 7.5.13. взять с собой на Прием удостоверяющий личность документ с фотографией (ID-карта / паспорт / вид на жительство);
- 7.5.14. соблюдать правила внутреннего распорядка Confido и прочие сообщенные Клиенту требования.

## **8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

- 8.1. Confido оказывает Клиенту Услугу здравоохранения исключительно с согласия Клиента. Confido полагает, что, записываясь на Прием, Клиент осознанно изъявил согласие на получение Услуги здравоохранения.
- 8.2. 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.

- 8.3. Законный представитель Клиента с ограниченной дееспособностью (например, родители несовершеннолетнего ребенка или 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.

## **9. ВНЕСЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ОСТАВЛЕНИЕ ОТЗЫВОВ**

- 9.1. Если Клиент хочет отправить предложение или отзыв в связи с Услугой, то он обязуется передать Confido соответствующее предложение или отзыв одним из следующих способов:

9.1.1. по адресу электронной почты: [tagasiside@confido.ee](mailto:tagasiside@confido.ee);

9.1.2. посредством электронной формы обратной связи, доступной по адресу <https://confido.typeform.com/to/XqIfprVg?typeform-source=www.confido.ee>;

9.1.3. в помещениях Confido, если на стойках администратора имеются бланки обратной связи;

9.1.4. на доступном на сайте <https://www.confido.ee/wp-content/uploads/2021/05/confido-tagasiside-vorm-a4.pdf> бланке А4, который следует распечатать и отправить на адрес Confido Meditsiinikeskus, Veerenni 51, 10138 Таллинн.

- 9.2. В предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:

9.2.1. суть предложения или отзыва и описание обстоятельств, являющихся основанием для оставления обратной связи, включая следующие данные:

9.2.1.1. время бронирования, в связи с которым внесено предложение или оставлен отзыв;

- 9.2.1.2. в связи с какой Услугой внесено предложение или оставлен отзыв;
  - 9.2.1.3. имя представителя Confido / Поставщика услуги, в связи с действиями которого оставлен отзыв;
  - 9.2.1.4. четко выраженное требование к представителю Confido / Поставщику услуги с указанием того, требуется ли ответ Confido на предложение или отзыв.
- 9.2.2. Если Клиент хочет получить ответ на внесенное Confido предложение или на оставленный отзыв, то помимо информации, указанной в пунктах [9.2.1.1 - 9.2.1.4](#) Типовых условий, в предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:
- 9.2.2.1. имя и фамилия Клиента;
  - 9.2.2.2. личный код Клиента;
  - 9.2.2.3. адрес электронной почты Клиента.
- 9.2.3. Если в предложении или отзыве четко приведено, что податель предложения или отзыва желает получить ответ, Confido отвечает на соответствующее предложение или отзыв в течение трех (3) рабочих дней с момента его получения. Если отправка ответа на обратную связь занимает больше трех (3) рабочих дней, Confido извещает об этом Клиента и сообщает ему новый срок дачи ответа на обратную связь. Confido не отвечает на анонимные заявления.
- 9.3. 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:
- 9.3.1. В Министерство социальных дел по электронной почте [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee) или по адресу Суур-Амеэрика, 1, 10129 Таллинн;
  - 9.3.2. в действующую при Министерстве социальных дел консультационную экспертную комиссию по оценке качества Услуг здравоохранения по электронной почте [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee) или по адресу Суур-Амеэрика, 1, 10129 Таллинн;
  - 9.3.3. в Эстонское представительство по защите интересов пациентов (Eesti Patsientide Esindusühing);

- 9.3.4. в Департамент здоровья по электронной почте [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee) или по адресу Палдиски маантеэ, 81, 10614 Таллинн;
- 9.3.5. в Кассу здоровья по электронной почте [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee) или по телефону +372 669 6630;
- 9.3.6. В Инспекцию по защите данных по адресу электронной почты [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee).
- 9.4. Если Клиент подает в Confido жалобу, Confido отвечает на нее в течение пятнадцати (15) дней с момента ее получения. Если ответить на жалобу в течение указанного срока невозможно, Confido назначает новый разумный срок для ответа и извещает об этом Клиента.
- 9.5. Если Клиент остался недоволен оказанной ему Услугой здравоохранения, финансируемой Касса здоровья, он имеет право подать жалобу по следующим адресам:
  - 9.5.1. Департамент здоровья (тел. +372 794 3500, [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee));
  - 9.5.2. Касса здоровья (тел. +372 669 6630, [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee)).
- 9.6. Клиент имеет право на разрешение связанных с Медицинскими услугами и продажей товаров споров, которые Confido и Клиент не смогли урегулировать соглашением, а также обратиться с жалобой в комиссию по потребительским спорам, действующую при Департаменте по защите прав потребителей и техническому надзору, на основании и в порядке, предусмотренных (тел. +372 620 1707, [avalduus@komisjon.ee](mailto:avalduus@komisjon.ee)).

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 10.1. 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.
- 10.2. Confido, в том числе Поставщик услуги, не несет ответственности за ущерб, возникший в результате действий или бездействия самого Клиента, в том числе в результате предоставления Клиентом неверных данных или непредставления им данных.

- 10.3. Confido, в том числе 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 ее оказание.
- 10.4. При оказании Услуги здравоохранения Confido также несет ответственность за деятельность оказывающих ей услуги третьих юридических лиц и сбои в работе (медицинского) оборудования, используемого при оказании Услуг здравоохранения.
- 10.5. 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.
- 10.6. Требование Клиента о возмещении ущерба действует в течение пяти (5) лет с момента, когда он узнал о нарушении обязанностей Confido или врачом Confido и о нанесении соответствующего ущерба.
- 10.7. Confido несет ответственность за нарушение своих обязанностей при оказании Медицинской услуги на основании 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.

## **11. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

В ходе оказания Услуг Confido и Поставщики услуг обрабатывают персональные данные Клиента в соответствии с Общим регламентом по защите данных (ЕС) 2016/679, Законом о защите персональных данных и другими правовыми актами. Более подробные условия, связанные с обработкой персональных данных, установлены политикой защиты данных Confido, доступной по адресу <https://www.confido.ee/ru/usloviya-ispolzovaniya-confido/>.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 12.1. Confido вправе в любой момент в одностороннем порядке вносить изменения в Типовые условия, публикуя новые Типовые условия на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee).
- 12.2. К настоящим Типовым условиям применяется право Эстонской Республики.
- 12.3. Если Типовые условия составлены также на языке, отличном от эстонского, то в ситуации, когда между текстами на эстонском и ином языке имеются расхождения или несоответствия, преимущественную силу имеет версия на эстонском языке.

