

## ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ CONFIDO

Действуют начиная с 13.10.2025 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 Confido.
<b>Система самообслуживания Confido</b>	Цифровой центр бронирования, который находится по адресу <a href="https://minu.confido.ee">minu.confido.ee</a> , и с помощью которого Клиент и Confido заключают договоры об оказании услуг, имеющих в системе самообслуживания, и управляют бронированиями.
<b>Дистанционная услуга</b>	Оказываемая онлайн (чат или видеозвонок) или по телефону телемедицинская услуга для оказания Услуг, в т. ч. цифровая клиника Confido.
<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 здоровья</b>	Государственная электронная инфосистема портала о здоровье пациентов, которая находится по адресу <a href="https://www.terviseportaal.ee/">https://www.terviseportaal.ee/</a> .
<b>Услуга</b>	Оказываемые Confido Клиенту Услуги здравоохранения и/или Медицинские услуги независимо от того, оказывают ли их на личном приеме или дистанционно.
<b>Медицинская услуга</b>	Услуга, которая оказывается Клиенту и не является Услугой здравоохранения.

<b>Услуга здравоохранения</b>	Деятельность медицинского работника по профилактике, диагностике и лечению заболеваний, травм или отравлений. Целью услуги здравоохранения является поддержание хорошего здоровья клиента, повышение качества его жизни и предотвращение ухудшения состояния здоровья. Медицинское обслуживание. Услугу здравоохранения оказывает зарегистрированный с соблюдением правил медицины медработник или лицо, имеющее лицензию.
<b>Поставщик услуги</b>	Confido и его 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 лица, оказывающего услугу от имени 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 Поставщиками услуг Confido, 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 может оказывать Услуги, задействуя сторонних Поставщиков услуг или оказывать Дистанционные услуги, задействуя программы или платформы (в т. ч. сторонних Поставщиков услуг). Если Confido оказывает Услуги дистанционно на платформах третьих лиц, Поставщиком услуги является Confido и к ним применяются настоящие Типовые условия.
- 1.4. 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.

- 1.5. Confido оказывает Услуги на эстонском языке или по договоренности с Клиентом на других языках, учитывая языковые навыки Клиента и оказывающего соответствующую Услугу Поставщика услуги Confido. Confido выдает документы на эстонском языке.
- 1.6. Клиент соглашается и подтверждает, что Confido не может и не обязано давать обещаний об эффективности, успешности и результативности Услуги и выздоровлении Клиента.

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

- 2.1. Записаться на прием можно:
  - 2.1.1. через систему самообслуживания Confido [minu.confido.ee](http://minu.confido.ee), доступную на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee);
  - 2.1.2. по номеру телефона, указанному на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee), в часы работы Confido;
  - 2.1.3. по адресу электронной почты [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee);
  - 2.1.4. при заказе Услуг, финансируемых Кассой здоровья на Портале здоровья или по соответствующему телефону, представленному на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee);
  - 2.1.5. клиенты, застрахованные с помощью решения Confido Terviselahendus – посредством электронного письма по адресу [kindlustus@confido.ee](mailto:kindlustus@confido.ee);
  - 2.1.6. через доступную на Портале здоровья государственную э-Регистратуру;
  - 2.1.7. у администратора Confido или поставщика услуг в часы работы Confido.
- 2.2. За Услугу вносится предоплата в соответствии с инструкциями Confido по действующему на момент бронирования прейскуранту. Оплата Услуги осуществляется в евро.
- 2.3. Бронирование вступает в силу, а договор об оказании услуг считается заключенным с момента оплаты услуги. Confido направляет подтверждение по электронной почте. В порядке исключения, только по предварительной договоренности между Confido и клиентом, Confido может разрешить оплату услуги на месте во время ее оказания. В таком случае бронирование считается вступившим в силу, а договор об оказании услуг – заключенным с момента отправки Confido подтверждения бронирования, и клиент обязан оплатить услугу непосредственно перед ее оказанием на месте. С вступлением бронирования в силу клиент дает согласие на получение забронированной услуги.
- 2.4. Предоплата не включает в себя плату за исследования, анализы или дополнительные услуги, необходимость которых выясняется при приеме и которые проводятся во время или

после приема. Такие исследования, анализы или дополнительные услуги необходимо оплатить в соответствии с инструкциями Confido. Если стоимость услуги включает в себя стоимость исследований, анализов или дополнительных услуг, это указано в описании услуги на веб-сайте Confido.

- 2.5. Несмотря на положения **пункта 2.3**, в случае несвоевременного внесения предоплаты за Услуги отделения дневной хирургии и стационарного лечения Confido имеет право отменить запись не позднее чем за 10 дней до оговоренного при бронировании времени оказания Услуги. Если на прием записываются менее чем за 10 дней до его проведения, то при невнесении предоплаты своевременно Confido имеет право отменить запись не позднее чем за 48 часов до оговоренного при бронировании времени оказания Услуги.
- 2.6. Если Confido оказывают клиенту услуги, финансируемые Кассой здоровья, то за оказание услуг в согласованном объеме платит Касса здоровья, а клиент в соответствии с действующим прейскурантом и указаниями Confido оплачивает возможные дополнительные сборы (например, плата за визит, плата за койко-день). В соответствующих случаях клиент оплачивает свою долю услуги, которая не компенсируется Кассой здоровья.
- 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 прейскурант на Услуги, публикуя соответствующие изменения в своих помещениях, на сайте и в системе самообслуживания.
- 2.8. Обращение в Confido по указанным на сайте Confido [www.confido.ee](http://www.confido.ee) номерам телефона (1330, +372 6299 277, +372 666 2727) для Клиента бесплатно, звонящий должен оплатить лишь стоимость телефонного звонка по тарифу, утвержденному его телефонным оператором.

### **3. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ**

- 3.1. 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) отменив бронирование в системе самообслуживания Confido; (2) позвонив по номеру телефона Confido 1330; (3) написав по адресу [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee). **Клиент обязуется сообщить Confido не позднее чем за 24 часа до оговоренного при записи времени оказания Услуги.**
- 3.2. Если Клиент отменяет запись в соответствии с **пунктом 3.1** Типовых условий, то он имеет право изменить запись и забронировать новое время. Если Клиент изменяет время и выбирает Услугу по такой же цене, что и изначально забронированная 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 не позднее чем пяти рабочих дней после отмены.

- 3.3. 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 3.2** Типовых условий, включая право на возврат уплаченной за Услугу суммы и право использовать ее для оплаты другой услуги Confido. **Для уже подтвержденного бронирования действует правило отмены, указанное в данном пункте, и при отсутствии предоплаты Confido вправе выставить Клиенту счет за отсутствие своевременной отмены или изменения бронирования в размере стоимости Услуги.**
- 3.4. К услугам дневной хирургии и стационарного лечения положения **пункта 3.3** применяются в случае, если Клиент не изменит или не отменит подтвержденное бронирование по меньшей мере за 2 рабочих дня до оговоренного времени оказания Услуги или не явится в оговоренное время к Поставщику услуги. Это условие действует также в случае, когда клиент записывается на Услугу меньше чем за 2 рабочих дня до оговоренного календарного дня ее оказания, однако не предупреждает заранее Confido, что не явится в оговоренное время к Поставщику услуги. В таком случае Confido имеет право выставить Клиенту счет в размере 30% от полной стоимости Услуги, но не более 1000 евро.
- 3.5. 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.
- 3.6. В случае если Клиент не оплатил счет, Confido вправе в одностороннем порядке отменить следующие записи Клиента до полной оплаты задолженности.
- 4. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ СО СТОРОНЫ CONFIDO И ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ**
- 4.1. Confido имеет право отменить подтвержденную запись и при возможности предложить изменить бронирование, в т. ч. если:

- 4.1.1. Confido становится известно, что из-за непредвиденного обстоятельства, связанного с организацией труда, например, из-за заболевания или ухода с работы поставщика услуг Confido, поломки медицинского оборудования, сложностей с поставкой или по иной уважительной причине Confido не сможет оказать Услугу в забронированное время;
- 4.1.2. Клиент не внес предоплату;
- 4.1.3. Между Клиентом и представителем Confido и/или Поставщиком услуги возник конфликт, в результате чего требуется направить Клиента к другому Поставщику услуг Confido.
- 4.2. В случае, если клиент опоздал на прием, согласованный при бронировании услуги, более чем на 10 минут, или если в результате опоздания любой продолжительности, по оценке поставщика услуги, в оставшееся время приема невозможно качественно оказать услугу, Confido имеет право в одностороннем порядке отказать в предоставлении услуги, а также считать сумму, уплаченную за услугу, полной платой за отмену бронирования. В случае отсутствия предоплаты Confido имеет право выставить клиенту счет на сумму, равную стоимости услуги,. Confido имеет вышеуказанные права также в том случае, если клиент уведомил Confido о своем возможном опоздании.
- 4.3. Confido вправе отказать в оказании Услуги или прекратить оказывать Услугу, если:
  - 4.3.1. Клиент хочет получить Услугу здравоохранения, оказание которой необоснованно с медицинской точки зрения или повлекло бы за собой больший риск для его здоровья, чем неоказание Услуги;
  - 4.3.2. оказание Услуги может представлять угрозу для здоровья представителя Confido, Поставщика услуги или третьего лица;
  - 4.3.3. Клиент хочет получить дополнительные Услуги, для оказания которых Confido не имеет лицензии или компетенции;
  - 4.3.4. Клиент или его законный представитель не предоставляет Confido информацию, необходимую для оказания Услуги, или нарушает обязанность необходимого содействия Confido в оказании Услуги, в том числе отказывается от сопутствующих основной Услуге Услуг здравоохранения, без которых оказание основной Услуги перестает быть целесообразным;
  - 4.3.5. Поставщик услуги не может общаться с Клиентом или его представителем на понятном обеим сторонам языке и Клиент не имеет возможности привлечь

переводчика, вследствие чего оказание Услуги может оказаться неподходящим Клиенту или опасным для его здоровья;

- 4.3.6. Клиент или его законный представитель не соблюдает правила внутреннего распорядка Confido, в том числе ведет фото-, аудио- или видеозапись без согласия представителя Confido и/или Поставщика услуги;
  - 4.3.7. у Клиента или его законного представителя имеются признаки, указывающие на опьянение, или явные симптомы инфекционного заболевания;
  - 4.3.8. Клиент, его близкий человек или сопровождающее лицо ведет себя с представителем Confido и/или Поставщиком услуги невежливо или неуважительно, применяет вербальное или физическое насилие, или иным образом нарушает общепринятые нормы поведения и принципы добросовестности;
  - 4.3.9. Клиент или его законный представитель отказывается подписать согласие, необходимое для оказания услуги, или ранее данное согласие на оказание услуги отзывается;
  - 4.3.10. Клиент или его законный представитель нарушает свои обязательства, вытекающие из типовых условий, устных и/или письменных указаний Confido или других обстоятельств, предусмотренных законодательством.
- 4.4. Если Confido отказывает в оказании Услуги или прекращает оказание Услуги в любом из случаев, упомянутых в **пункте 4.3** 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.

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

- 5.1. Дистанционная услуга и Услуги консультационной линии предлагаются в персонифицированном виде. По желанию Клиента, услуги консультационной линии также оказываются анонимно, в соответствии с настоящими типовыми условиями. Клиент 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.
- 5.2. При получении Дистанционной услуги договор об оказании Услуги считается заключенным между Confido и Клиентом с момента, когда при получении Дистанционной Услуги Клиент подтверждает свою личность для получения персонифицированной Услуги посредством ID-

карты, Mobiil-ID или приложения Smart-ID или в соответствии с указаниями 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 поставщиком услуги Confido анонимно или подтверждает свою личность для получения персонализированной 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 отдельно бронировать время Приема не требуется.
- 5.4. Клиент осознает, допускает, соглашается и подтверждает, что качество Услуги, оказываемой по Консультационной линии, может зависеть от того, оказывается ли Услуга Клиенту персонально или анонимно.
- 5.5. Клиент осознает, допускает, соглашается и подтверждает, что не все предлагаемые Confido Услуги могут быть оказаны дистанционно или по Консультационной линии. Поставщик услуг 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 поставщика услуг Confido отсутствует доступ к Порталу здоровья, ввиду чего предлагаемая поставщиком услуг Confido Услуга основывается исключительно на сообщенных Пациентом симптомах.
- 5.7. При оказании Клиенту персонализированной Услуги помощь поставщика услуг Confido основывается как на описанных Клиентом симптомах, так и на данных, доступных о Клиенте на Портале здоровья.
- 5.8. Оказание Услуги идентифицированному Клиенту Confido надлежащим образом документирует, в числе прочего делая запись на Портале здоровья. В отношении анонимного Клиента осуществляется только сбор статистических данных (например, возраст, пол, описание симптомов).
- 5.9. Все запросы, поступившие посредством Дистанционной услуги и Консультационной линии, записываются. При телефонных звонках также сохраняется номер звонящего. Соответствующая информация приведена в ознакомлении с Услугой. Если Клиент не



согласен на запись запроса, он обязуется прервать запрос, включая телефонный звонок. В таком случае Confido не имеет возможности оказать Клиенту Услугу и не обязано это делать.

- 5.10. **Обращение в Confido через Цифровую клинику является платным.** В случае консультации в цифровой клинике первый контакт между клиентом и поставщиком услуг Confido устанавливается после регистрации обращения и подтверждения оплаты, по возможности в течение 15 минут. Консультацию в цифровой клинике нельзя изменить или отменить. Подробное описание услуги и прайс-лист доступны здесь: [Дигиклиника Confido](#).
- 5.11. **Обращение в Confido по консультационной линии 1500 является платным.** Звонящий должен оплатить звонок поминутно (прейскурант доступен на сайте Confido), к стоимости прибавляется утвержденная телефонным оператором звонящего стоимость звонков на короткие номера. Поминутная стоимость начинает рассчитываться с 11-й секунды звонка и распространяется на весь звонок.
- 5.12. 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.
- 5.13. 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.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

- 6.1. Confido и Клиент сотрудничают ради достижения оптимальных результатов и ведут себя друг с другом вежливо и уважительно.
- 6.2. Клиент имеет право:
- 6.2.1. в забронированное время получать соответствующие требованиям Услуги, включая Услуги здравоохранения, которые Confido оказывает с необходимым для оказания услуги прилежанием и в соответствии с правовыми актами;
  - 6.2.2. активно участвовать в своем лечении и процессе сохранения здоровья и быть выслушанным Поставщиком услуг Confido в течение забронированного времени Приема;

- 6.2.3. получать исчерпывающую информацию об оказываемых услугах здравоохранения, в том числе задавать вопросы или запрашивать дополнительную информацию, знакомиться с документацией, составленной в связи с оказанием услуг здравоохранения, и получать их копии в соответствии с действующим прейскурантом;
  - 6.2.4. подавать жалобы, предложения и давать обратную связь в соответствии с порядком, изложенным в типовых условиях;
  - 6.2.5. подавать связанные со счетом возражения в течение 30 дней с момента представления счета по электронной почте [tagasiside@confido.ee](mailto:tagasiside@confido.ee). По истечении указанного срока считается, что у клиента нет никаких возражений по счету;
  - 6.2.6. обращаться для защиты своих прав в органы надзора и прочие учреждения, разрешающие споры.
- 6.3. Помимо остальных указанных в Типовых условиях прав, Confido дополнительно имеет право:
- 6.3.1. по своему усмотрению запросить у клиента дополнительное письменное согласие на предоставление услуги перед ее предоставлением;
  - 6.3.2. 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;
  - 6.3.3. 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.
- 6.4. Клиент (и, в соответствующих случаях, его законный представитель) обязан:
- 6.4.1. ознакомиться и согласиться с настоящими типовыми условиями перед бронированием услуги;
  - 6.4.2. принести с собой на прием документ, удостоверяющий личность, с фотографией;
  - 6.4.3. оплатить услугу в соответствии с действующим прейскурантом Confido и настоящими типовыми условиями;
  - 6.4.4. раскрыть всю информацию, которая может быть разумно необходима и важна для оказания услуги, включая полную и достоверную информацию о своем состоянии здоровья, принимаемых лекарствах, предрасположенностях, вредных привычках;

- 6.4.5. сообщать о других обстоятельствах, которые могут иметь значение для оказания услуги, и оказывать Confido всестороннюю помощь, необходимую для оказания услуги;
  - 6.4.6. предоставить при бронировании услуги верные личные данные; при бронировании услуги для другого лица проинформировать Confido о том, кто является фактическим получателем услуги, т. е. клиентом, и предоставить верные личные данные клиента;
  - 6.4.7. соблюдать настоящие типовые условия, установленные Confido инструкции и данные указания, в том числе внутренние правила, а также другие требования, объявленные Confido в связи с использованием услуги.
- 6.5. Confido обязан:
- 6.5.1. при оказании услуги здравоохранения 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;
  - 6.5.2. 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 с согласия клиента, либо когда обязанность передачи указанных данных вытекает из правовых актов или когда их передача необходима для надлежащего оказания Услуги;
  - 6.5.3. 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 здоровья и в прочие установленные законом регистры и базы данных;
  - 6.5.4. надлежащим образом документировать ее оказание и хранить соответствующие документы.

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

- 7.1. Confido оказывает Услугу здравоохранения исключительно с согласия Клиента. Confido полагает, что, записываясь на Прием, Клиент осознанно дал 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, 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, ПОДАЧА ЖАЛОБ И ОСТАВЛЕНИЕ ОТЗЫВОВ**

- 8.1. Предложения, отзывы и жалобы, связанные с услугой, можно направлять:

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

8.1.2. через [электронную форму](#) формой обратной связи;

8.1.3. заполнив форму обратной связи на стойке регистрации Confido.

- 8.2. Если Клиент хочет получить ответ на внесенное Confido предложение или на оставленный отзыв, то в предложении или отзыве должны содержаться следующие данные:

8.2.1. имя и фамилия Клиента;

8.2.2. личный код Клиента;

8.2.3. адрес электронной почты.

В таком случае Confido отвечает на соответствующее предложение или отзыв в течение 10 рабочих дней с момента его получения. Если отправка ответа на обратную связь занимает больше времени, Confido извещает об этом. Confido не отвечает на анонимные заявления.

- 8.3. Жалобы, связанные с оказанием услуг здравоохранения, Клиент имеет право подать в:

8.3.1. Департамент здоровья, эл. почта [info@terviseamet.ee](mailto:info@terviseamet.ee), телефон (+372) 794 3500, адрес Paldiski mnt, 81, 10614 Tallinn;

- 8.3.2. Если услуга является услугой здравоохранения, финансируемой Кассой здоровья, то в Кассу здоровья, по электронной почте [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee), по телефону (+372) 669 6630, по адресу Liivalaia tn 36, 10132 Tallinn.
- 8.4. Порядок уведомления о страховом случае по обязательному страхованию ответственности поставщика услуг здравоохранения Confido опубликован на веб-сайте Confido по адресу: [Страхование ответственности](#).
- 8.5. Если жалоба связана с продажей услуги здравоохранения и/или товара, потребитель имеет право обратиться для разрешения спора в комиссию по потребительским спорам, действующую при Департаменте по защите прав потребителей и техническому надзору (<https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon> , эл. почта [avalduus@komisjon.ee](mailto:avalduus@komisjon.ee)).

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 9.1. Confido оказывает услуги здравоохранения в соответствии с общим уровнем медицинской науки на момент оказания медицинской помощи, лечебными рекомендациями и обычно ожидаемой от поставщика услуг здравоохранения заботой.
- 9.2. Confido несет ответственность исключительно за умышленное нарушение своих обязательств при предоставлении услуги здравоохранения, в частности за диагностические и лечебные ошибки, а также за нарушение обязательств по информированию Клиента и получению его согласия в соответствии с законом и в установленном порядке.
- 9.3. При оказании Услуги здравоохранения Confido также несет ответственность за деятельность помогающих ему третьих юридических лиц и сбои в работе (медицинского) оборудования, используемого при оказании Услуг здравоохранения.
- 9.4. Обстоятельства факта ответственности Confido должны быть доказаны Клиентом, за исключением случаев, когда оказание Клиенту Услуги здравоохранения не было должным образом задокументировано.
- 9.5. Confido не несет ответственности за негативные последствия и ущерб, связанные с предоставлением услуги, если (i) клиент был проинформирован о возможных рисках и последствиях и дал согласие на предоставление услуги; (ii) причиной является нарушение клиентом обязанности предоставить информацию или оказать содействие, в том числе если клиент не следует инструкциям Confido при подготовке к услуге или предоставляет неверную, неполную или вводящую в заблуждение информацию о себе или своем здоровье.
- 9.6. Confido не несет ответственности за любой возможный ущерб или осложнения, понесенные клиентом после оказания услуг здравоохранения в результате ненадлежащего последующего лечения или реабилитации, физиотерапии, лечебных процедур, ухода за

ранами и т. д., которые не были оказаны клиенту Confido; а также в случае, если клиент отказывается от требования находиться под медицинским наблюдением и/или продолжать лечение.

- 9.7. Confido имеет действующий полис обязательного страхования ответственности поставщика услуг здравоохранения. Информация о страховщике, сроке действия страховой защиты и страховых суммах, а также порядок уведомления о страховом случае описаны на веб-сайте Confido. Условия страхования ответственности регулируются Законом об обязательном страховании ответственности поставщиков услуг здравоохранения.
- 9.8. Требование Клиента о возмещении ущерба действует в течение 3 лет с момента, когда он узнал о нарушении обязанностей Confido и о нанесении соответствующего ущерба.
- 9.9. Если Клиент имеет ограниченную дееспособность, то в отношении финансовых обязательств Клиента, вытекающих из договора, стороной договора является также представитель Клиента с ограниченной дееспособностью. Это означает, что в случае клиента с ограниченной дееспособностью за выполнение финансовых обязательств, вытекающих из договора, отвечают как клиент, так и представитель Клиента.
- 9.10. Confido несет ответственность за нарушение своих обязанностей при оказании услуги здравоохранения на основании положений Обязательственно-правового закона о договоре поручения. При оказании услуги Confido несет ответственность за прямой материальный ущерб, причиненный нарушением своей обязанности, в размере до десятикратной стоимости оказанной Услуги. При оказании услуги здравоохранения Confido не несет ответственности за косвенный материальный или нематериальный ущерб, причиненный нарушением своей обязанности. Ограничение ответственности не применяется, если Confido умышленно нарушило свои обязательства.

## **10. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

- 10.1. 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 [Условия использования Confido](#).

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 11.1. 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).

- 11.2. К настоящим Типовым условиям применяется право Эстонской Республики. Споры, вытекающие из договора, разрешаются путем переговоров, а в случае их неудачи – в Харьюском уездном суде как суде первой инстанции, если применимые правовые акты не предусматривают иную обязательную юрисдикцию.
- 11.3. Если Типовые условия, помимо эстонского языка, составлены также на другом языке, то в ситуации, когда между текстами на эстонском и ином языке имеются расхождения или несоответствия, преимущественную силу имеет версия на эстонском языке.