

**ДОГОВОР-ОФЕРТА  
НА ВОЗМЕЗДНОЕ ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ  
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

**Общество с ограниченной ответственностью «АВА-ПЕТЕР»**, имеющее Лицензию на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») № ЛО-78-01-010730 от 01 апреля 2020 г., выданную Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга (Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, тел. 571-34-06) Лицензию на осуществление деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров № ЛО-78-03-000468 от 18 июля 2018 г., выданную Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга (Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, тел. 571-34-06), Лицензию на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») № ФС-78-01-0032-072 от 01 августа 2018 г., выданную Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения (Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 88-90, тел. 314-67-89), в лице генерального директора Тимохина Дмитрия Ивановича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое Исполнитель, с одной стороны,

и Заказчик как лицо, обратившееся к Исполнителю за получением возмездной медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, ознакомившееся с текстом настоящего договора и выразившее согласие на получение медицинских услуг Исполнителя на условиях, определённых настоящим договором, путём регистрации на официальном сайте Исполнителя в информационно-коммуникационной сети Интернет, проставления отметок в соответствующей графе сайта или мобильного приложения Исполнителя, свидетельствующих об ознакомлении с текстом настоящего договора и одобрении всех его условий, а также формирования на официальном сайте или в мобильном приложении Исполнителя запроса к Исполнителю на получение медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия на возмездной основе, действующее в своих интересах или в интересах другого лица, в дальнейшем именуемый(-ая) Пациент в случае непосредственного получения медицинских услуг по настоящему договору, или Заказчик в случае заключения договора в интересах третьего лица (Пациента), при несовпадении Заказчика и Пациента в одном лице, с другой стороны,

в дальнейшем совместно именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя за счёт и за вознаграждение, уплачиваемое Заказчиком, оказание Пациенту медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия, а именно:

1.1.1. при первичном обращении Пациента к Исполнителю (при этом под первичным обращением понимается как обращение Пациента на основании настоящего договора за получением медицинской услуги при отсутствии предварительного очного обращения Пациента к Исполнителю, так и обращение Пациента на основании настоящего договора за получением медицинской услуги в связи с заболеванием (патологией), не явившимся причиной предварительного очного обращения Пациента к Исполнителю, или за получением медицинской услуги, оказываемой врачом другой специальности, не аналогичной специальности врача, оказывавшего медицинскую услугу при предварительном очном обращении Пациента):

1.1.1.1. сбор анамнеза (опрос, в том числе выявление жалоб), представляющий собой получение методом опроса Пациента информации о Пациенте с целью получения совокупности сведений о Пациенте и его заболевании, выяснения симптомов заболевания, его продолжительности, остроты, локализации, распространённости патологического процесса, семейного анамнеза, особенностей профессии, а также сведений о предыдущем лечении;

1.1.1.2. анализ данных анамнеза, жалоб Пациента;

1.1.1.3. изучение и анализ представленных Пациентом медицинских документов Пациента и результатов исследований;

1.1.1.4. назначение предварительных обследований с целью дальнейшего диагностического исследования;

1.1.1.5. составление и выдачу медицинского заключения;

1.1.2. при повторном обращении Пациента к Исполнителю (при этом под повторным обращением понимается предварительное очное обращение Пациента к Исполнителю, установление Пациенту Исполнителем диагноза и назначение лечения врачом-специалистом Исполнителя при условии обращения Пациента на основании настоящего договора за получением медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, оказываемой тем же врачом-специалистом Исполнителя или врачом-специалистом Исполнителя той же специальности, в связи с патологией (заболеванием), явившейся причиной такого предварительного очного обращения Пациента к Исполнителю):

1.1.2.1. сбор анамнеза (опрос, в том числе выявление жалоб), представляющий собой получение методом опроса Пациента информации о Пациенте с целью получения совокупности сведений о Пациенте и его заболевании, выяснения симптомов заболевания, его продолжительности, остроты, локализации, распространённости патологического процесса, сведений о результатах предыдущего лечения;

1.1.2.2. анализ данных анамнеза, жалоб Пациента;

1.1.2.3. изучение и анализ представленных Пациентом медицинских документов Пациента и результатов исследований;

1.1.2.4. назначение дополнительных обследований с целью дальнейшего диагностического исследования;

1.1.2.5. оценку эффективности ранее назначенного Исполнителем лечения;

1.1.2.6. коррекцию ранее назначенного Исполнителем лечения, в том числе путём формирования рецептов на лекарственные препараты;

1.1.2.7. составление и выдачу медицинского заключения.

1.2. Настоящий договор охватывает оказание медицинских услуг непосредственно Заказчику или третьему лицу (Пациенту) при несовпадении в одном лице Заказчика и Пациента. Пациентом в настоящем договоре и соответствующей юридической и медицинской документации именуется лицо, непосредственно получающее медицинские услуги по настоящему договору. Обязанности Сторон при несовпадении в одном лице Заказчика как плательщика за услуги и Пациента регулируются в соответствии с условиями настоящего договора.

- 1.3. Исполнитель оказывает медицинские услуги по настоящему договору по видам медицинской деятельности, разрешённым для осуществления Исполнителем в соответствии с имеющимися лицензиями на осуществление медицинской деятельности. Перечень разрешённых видов деятельности доведён до Заказчика и Пациента при несовпадении их в одном лице в случаях, определённых в настоящем договоре, до подписания Заказчиком настоящего договора в порядке, определённом настоящим договором.
- 1.4. Исполнитель оказывает медицинские услуги в помещениях Исполнителя в соответствии с лицензиями Исполнителя в часы работы, устанавливаемые Исполнителем.
- 1.5. Исполнитель оказывает медицинские услуги в режиме реального времени с использованием сервиса Исполнителя с применением программно-аппаратного комплекса по предоставлению канала связи между Пациентом и Исполнителем с помощью сайта и одноимённого мобильного приложения в порядке, определённом настоящим договором.
- 1.6. Медицинские услуги, оказываемые по настоящему договору, включают возможность допустимого вмешательства в состояние здоровья Пациента ради устранения или приостановления имеющегося заболевания, предотвращения большего вреда от заболевания, а также включают вероятность проявления сопутствующих и побочных свойств медицинского воздействия (осложнений), специально оговорённых в соответствующей медицинской и юридической документации, оформляющей оказание медицинских услуг по настоящему договору.
- 1.7. Медицинские услуги, оказываемые по настоящему договору, являются безопасными для здоровья Пациента при отсутствии недопустимого риска, не оправданного нуждами состояния здоровья Пациента и соответствующими им потребностями медицинского воздействия.
- 1.8. Медицинские услуги, оказываемые по настоящему договору, являются качественными при соразмерности предпринятых в условиях обоснованного риска усилий тяжести патологического процесса (заболевания).
- 1.9. Медицинские услуги, составляющие предмет настоящего договора, оказываются в разовом (единовременном) порядке. Учитывая особенности оказания медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия, медицинские услуги, обладающие признаками курса лечения как перечня осуществляемых последовательно определённых диагностических и лечебных мероприятий, на основании настоящего договора не оказываются.
- 1.10. Медицинские услуги, определённые в п. 1.1. настоящего договора, оказываются сотрудниками Исполнителя. При формировании Пациентом запроса к Исполнителю на получение медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия может быть предусмотрено поручение непосредственного оказания услуг конкретному врачу-специалисту (сотруднику Исполнителя) по желанию Заказчика и (или) Пациента и при наличии объективной возможности оказания услуг данным врачом-специалистом и при наличии технической возможности со стороны Исполнителя.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### 2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. предоставить Пациенту информацию об услугах, по содержанию и в объёме, объективно позволяющим принять осознанное решение о получении медицинских услуг по настоящему договору, с учётом особенностей дистанционного взаимодействия Сторон при их оказании, в том числе информацию о потребительских свойствах услуги, об объёме, содержании услуг, о применимых методиках и последствиях медицинского воздействия, о его сопутствующих или последующих эффектах. Информация, необходимая для принятия решения Пациентом, доводится до него в доступной форме до заключения настоящего договора, формулируется в соответствующей юридической документации и предоставляется в наглядной форме на официальном сайте или в мобильном приложении Исполнителя в сети Интернет. Подписание настоящего договора со стороны Пациента свидетельствует о своевременном (до подписания настоящего договора) получении им со стороны Исполнителя доступной, достоверной и полной информации об услугах, определённых настоящим договором, и об особенностях их оказания;
- 2.1.2. предоставить Пациенту информацию о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Информация, определённая в настоящем пункте, доводится до Пациента в доступной форме до заключения настоящего договора путём размещения на сайте Исполнителя в сети Интернет. Подписание настоящего договора со стороны Пациента свидетельствует о своевременном (до подписания настоящего договора) получении им со стороны Исполнителя доступной, достоверной и полной информации о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи;
- 2.1.3. предоставить Пациенту информацию об Исполнителе услуг, по содержанию и в объёме, объективно позволяющим принять осознанное решение об обращении к Исполнителю, в том числе информацию о наименовании, юридическом статусе, месте нахождения, перечне разрешённых видов медицинской деятельности, режиме работы Исполнителя, порядке оказания медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия, контактные телефоны, информацию об организации, являющейся оператором информационной системы, используемой для оказания медицинских услуг на основании настоящего договора, включая наименование, место нахождения организации, месте хранения документации и сопутствующих документов, полученных в результате оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, наименование информационной системы и контакты оператора информационной системы; информацию о врачах-специалистах, непосредственно оказывающих медицинскую услугу по настоящему договору, включая информацию об образовании, занимаемой должности, стаже работы по специальности, квалификационной категории, учёной степени, предыдущих местах работы по медицинской специальности, графике работы врачей-специалистов. Информация, необходимая для принятия решения Пациентом, предоставляется в доступной форме до заключения настоящего договора на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет. Подписание настоящего договора со стороны Пациента свидетельствует о своевременном (до подписания настоящего договора) получении им со стороны Исполнителя доступной, достоверной и полной информации об Исполнителе услуг;
- 2.1.4. предоставить Пациенту информацию о стоимости услуг Исполнителя, которая является открытой информацией и размещается на сайте или в мобильном приложении Исполнителя в сети Интернет по содержанию и в объёме, объективно позволяющим принять осознанное решение об обращении к Исполнителю. Информация, необходимая для принятия решения Пациентом, доводится до него в доступной форме до заключения настоящего договора. Подписание настоящего договора со стороны Пациента свидетельствует о своевременном (до подписания

- настоящего договора) получении им со стороны Исполнителя доступной, достоверной и полной информации о стоимости услуг;
- 2.1.5. оказать медицинские услуги, составляющие предмет настоящего договора, качественно и в срок, обусловленный характером обращения (первичное обращение, повторное обращение), целями оказания медицинских услуг, особенностями оказания медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия;
- 2.1.6. оказывать медицинские услуги, составляющие предмет настоящего договора, в соответствии с разрешёнными для применения на территории Российской Федерации методами диагностики, профилактики и лечения;
- 2.1.7. вести установленную медицинскую документацию, оформляющую оказание медицинских услуг на основании настоящего договора; записи Исполнителя в медицинской документации ведутся в электронном виде путём занесения соответствующей информации в используемую Исполнителем медицинскую информационную программу с последующим подписанием документа электронной подписью в порядке, определённом в п. 7.2. настоящего договора;
- 2.1.8. выдавать Пациенту необходимые медицинские документы (медицинское заключение по результатам оказания медицинских услуг на основании настоящего договора, рецепты на лекарственные препараты в порядке, определённом в п. 1.1.2.6. настоящего договора, и проч.);
- 2.1.9. соблюдать врачебную тайну в определённом законодательством объёме за изъятиями, установленными настоящим договором;
- 2.1.10. заменить врача-специалиста, непосредственно оказывающего медицинскую услугу на основании настоящего договора, по заявлению Пациента, адресованному главному врачу Исполнителя, при наличии уважительной причины и объективной возможности со стороны Исполнителя;
- 2.1.11. извещать Пациента о внедрении Исполнителем новых программ медицинского обслуживания, об оснащении новым оборудованием, внедрении новых программно-аппаратных сервисов, освоении новых методик диагностики, профилактики и лечения, которые могли бы улучшить качество оказания медицинских услуг, оказываемых по настоящему договору;
- 2.1.12. извещать Пациента об обстоятельствах, объективно препятствующих возможности оказания медицинских услуг.
- 2.2. Исполнитель имеет право:
- 2.2.1. самостоятельно определять график оказания врачами-специалистами медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия. Внесение изменений в доступный для ознакомления график не является ненадлежащим выполнением условий настоящего договора;
- 2.2.2. отступить от запланированного времени консультации в случае нарушения Пациентом условий, определённых в п.п. 3.5., 3.6. настоящего договора, в том числе отменить назначенную консультацию;
- 2.2.3. заменить выбранного Пациентом врачом-специалиста при наступлении объективной невозможности проводить консультацию данным врачом-специалистом;
- 2.2.4. самостоятельно в лице врачей-специалистов Исполнителя осуществлять выбор тактики и методики лечения, определять объём диагностических, профилактических и лечебных мероприятий;
- 2.2.5. отказать Пациенту в оказании медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия при отказе Пациента либо его законного представителя от подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство либо от подписания согласия на обработку персональных данных, в случае нарушения Пациентом условий, определённых в п.п. 3.5., 3.6. настоящего договора, а также при систематическом (два и более раза) и (или) грубом, в том числе однократном, нарушении Пациентом порядка получения услуг, а именно: при нарушении Пациентом плана лечения, режима осуществляемых процедур, нарушении диеты, несоблюдении врачебных рекомендаций и назначений, при отказе Пациента от необходимых обследований, непрохождение которых препятствует дальнейшему оказанию медицинских услуг (в указанных случаях отказ Исполнителя от оказания медицинских услуг возможен при наличии указанных плана лечения, режима процедур, диеты, рекомендаций и назначений в медицинской документации и доведении её содержания до Пациента; при этом систематичность и грубость нарушения Пациентом порядка получения медицинских услуг определяются специалистом (специалистами) Исполнителя);
- 2.2.6. отказать Пациенту в оказании медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия при отсутствии медицинских показаний или при наличии (обнаружении) противопоказаний к определённому методу диагностики или лечения; при выявлении врачом-специалистом показаний для получения Пациентом очной медицинской помощи в экстренной, неотложной или плановой формах; при наличии пожеланий Пациента по объёму, способу, этапности лечения, которые (объём, способ, этапность) расценены врачом-специалистом Исполнителя как недопустимые, неоптимальные, неэффективные или при нарушении Пациентом обязательств, предусмотренных в п. 2.3.5. настоящего договора;
- 2.2.7. отступать от требований соблюдения врачебной тайны в части стоимости лечения при несовпадении Заказчика и Пациента в одном лице и отсутствии у Заказчика правового статуса законного представителя Пациента, а именно: передавать информацию, определённую в настоящем пункте, Заказчику по его требованию.
- 2.3. Пациент обязуется:
- 2.3.1. достоверно и полно предоставить Исполнителю данные, имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания при устном опросе врачом-специалистом Исполнителя; при необходимости, определяемой врачом-специалистом Исполнителя, полно и своевременно предоставить Исполнителю сведения о ранее установленных Пациенту диагнозах, перенесённых заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к выполнению медицинских вмешательств, приёму лекарственных препаратов, результаты лабораторной, инструментальной, функциональной диагностики; предоставление сведений осуществляется через личный кабинет путём размещения Пациентом электронных файлов и в процессе оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия путём направления Пациентом врачу-специалисту, непосредственно оказывающему медицинскую услугу, электронных файлов и сообщений; подписание настоящего договора со стороны Пациента свидетельствует о своевременном (до подписания настоящего договора) получении им со стороны Исполнителя доступной, достоверной и полной информации о необходимости своевременного предоставления достоверной и полной информации, определённой в настоящем пункте и (или) дополнительно определённой врачом-специалистом Исполнителя, а также о возможности снижения качества медицинских услуг, невозможности завершения оказания медицинских услуг в срок или возможности ухудшения состояния здоровья Пациента при непредставлении Пациентом указанной информации, несвоевременном предоставлении указанной информации, предоставлении неполной и (или) недостоверной информации;

- 2.3.2. своевременно обеспечить со своей стороны дистанционное взаимодействие во время, согласованное Сторонами в порядке, определённом настоящим договором. При невозможности обеспечить дистанционное взаимодействие со своей стороны предупредить Исполнителя не позднее, чем за одни сутки до согласованного Сторонами времени начала оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, а при формировании заказа на получение медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия в день консультации и подтверждении со стороны Исполнителя в порядке, определённом настоящим договором, - не позднее чем за три часа до времени начала оказания медицинской услуги, в часы работы Исполнителя по телефону регистратуры Исполнителя;
- 2.3.3. сообщать врачу-специалисту обо всех изменениях в состоянии своего здоровья при проведении повторной консультации; строго выполнять назначения и рекомендации врача-специалиста, соблюдать назначенный лечебно-охранительный режим. Подписание настоящего договора со стороны Пациента свидетельствует о своевременном (до подписания настоящего договора) получении им со стороны Исполнителя доступной, достоверной и полной информации о возможности снижения качества медицинских услуг, невозможности завершения оказания медицинских услуг в срок или возможности ухудшения состояния здоровья Пациента при несоблюдении Пациентом указаний (рекомендаций) Исполнителя;
- 2.3.4. при возникновении вопросов или осложнений, связанных с оказанием медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, включая обращение и (или) непредвиденную госпитализацию в другую медицинскую организацию, сообщать об этом администратору Исполнителя по телефону в часы работы Исполнителя;
- 2.3.5. оплатить оказанные медицинские услуги с использованием дистанционного взаимодействия в порядке, срок и в размере, установленные настоящим договором.
- 2.4. Пациент имеет право:
- 2.4.1. на достоверную, своевременную и полную информацию о состоянии своего здоровья способом, определённым в настоящем договоре;
- 2.4.2. на получение надлежаще заверенных копий медицинской документации и на ознакомление с медицинской документацией в течение тридцати дней со дня обращения к Исполнителю с соответствующим письменным заявлением в соответствии с порядком, определённым действующим законодательством;
- 2.4.3. на выбор даты и времени получения медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, включая перенос ранее согласованных даты и времени на иные, согласованные обеими Сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Исполнителя;
- 2.4.4. отказаться от исполнения настоящего договора до окончания срока его действия, оплатив фактически оказанные услуги Исполнителю;
- 2.4.5. Пациенту гарантируются все права, определённые законодательством об охране здоровья граждан, с учётом особенностей оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия.
- 2.5. Права и обязанности Сторон при несовпадении в одном лице Заказчика как плательщика по настоящему договору и Пациента:
- 2.5.1. Исполнитель, помимо обязанностей перед Пациентом, определённых в п. 2.1. настоящего договора, несёт перед Заказчиком обязанности, определённые в п.п. 2.1.1.-2.1.4., 2.1.12. настоящего договора, а также обязанности, предусмотренные в п.п. 2.1.9., 2.1.10., 2.1.11. настоящего договора, если несовпадение в одном лице Заказчика и Пациента вызвано недееспособностью Пациента в силу несовершеннолетнего возраста, ограничения или лишения дееспособности в установленном законом порядке, и выполнения Заказчиком функций законного представителя Пациента;
- 2.5.2. Заказчик несёт обязанности, определённые в п. 2.3.5. настоящего договора, а также несёт обязанности, предусмотренные в п.п. 2.3.1.-2.3.4. настоящего договора, либо обеспечивает их выполнение Пациентом, если несовпадение в одном лице Заказчика и Пациента вызвано недееспособностью Пациента в силу несовершеннолетнего возраста, ограничения или лишения дееспособности в установленном законом порядке, и выполнения Заказчиком функций законного представителя Пациента;
- 2.5.3. Заказчик обладает правами, предусмотренными в п. 2.4. настоящего договора, за исключением прав, определённых в п. 2.4.5., являющихся неотчуждаемыми и неразрывными с личностью Пациента.

### **3. ПОРЯДОК ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

- 3.1. Заказчиком до формирования запроса к Исполнителю на получение медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия осуществляется регистрация на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет путём создания Личного кабинета в порядке, определённом Пользовательским соглашением.
- 3.2. Оказание медицинских услуг на основании настоящего договора осуществляется исключительно после акцепта настоящего договора-оферты в порядке, определённом настоящим договором, подписания Заказчиком (Пациентом) Информированного добровольного согласия на проведение дистанционной консультации врача-специалиста, а также Согласия на обработку персональных данных.
- 3.3. Для получения медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия Заказчик на сайте Исполнителя в сети Интернет осуществляет заполнение формы запроса с указанием фамилии, имени, отчества, пола, даты рождения Пациента, мобильного телефона, адреса электронной почты Заказчика, осуществляет выбор специальности врача, желаемой даты и времени консультации.
- 3.4. После формирования на официальном сайте Исполнителя запроса к Исполнителю на получение медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия в порядке, определённом в п. 3.3. настоящего договора, Исполнителем на мобильный телефон Заказчика, указанный при формировании запроса, направляется sms-сообщение с подтверждением заявки с указанием фамилии, имени, отчества, пола, даты рождения Пациента, специальности, фамилии, имени, отчества врача, даты и времени консультации, а также с предложением направить через сервис Личный кабинет информацию, определённую в п. 2.3.1. настоящего договора.
- 3.5. Для получения медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия Заказчик (Пациент) должен обеспечить наличие персонального компьютера или мобильного телефона, соответствующих следующим техническим требованиям:
- 3.5.1. при использовании персонального компьютера – подключённая к компьютеру видекамера с разрешением не ниже 1024 x 720, а также интернет для такого разрешения не ниже 3 Мбит/с (в случае, если избран способ с

использованием видеосвязи), подключённый к компьютеру микрофон (в случае, если избран способ с использованием аудиосвязи или видеосвязи, - без доступа к микрофону конференция не запустится), операционная система MS Windows версией не ниже 7 или Mac OS, интернет-обозреватель (браузер) Google Chrome, Mozilla Firefox или Opera в последней версии, скорость канала доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с (разрешение будет от 640x480);

- 3.5.2. при использовании мобильного телефона – модель мобильного телефона Apple Iphone 5 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями и на системе IOS 9 и выше или мобильный телефон, работающий на системе Android 5.1 и выше, скорость канала доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с (разрешение в таком случае не будем превышать 640x480), или любой мобильный телефон (в случае, если избран способ с использованием аудиосвязи без использования сети Интернет);
- 3.6. При наступлении даты и времени оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия Заказчик (Пациент) обязан обеспечить своё участие с дистанционным взаимодействии путём подключения к видео-или аудиоканалу.
- 3.7. Непосредственное оказание медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия осуществляется с использованием видеосвязи, аудиосвязи, путём обмена сообщениями и электронными файлами.
- 3.8. После окончания дистанционного взаимодействия Исполнителем в порядке, определённом настоящим договором, составляется медицинское заключение, определённое в п.п. 1.1.1.5., 1.1.2.7. настоящего договора, направляемое Заказчику (Пациенту) через Личный кабинет. После направления Исполнителем медицинского заключения медицинская услуга с использованием дистанционного взаимодействия считается завершённой.
- 3.9. После направления Исполнителем Заказчику (Пациенту) медицинского заключения в порядке, определённом в п. 3.8. настоящего договора, Исполнитель направляет Заказчику на мобильный телефон и через сервис Личный кабинет sms-сообщение, содержащее ссылку на форму оплаты оказанной медицинской услуги и инструкцию о порядке оплаты.

#### **4. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

- 4.1. Цена настоящего договора складывается из стоимости медицинских услуг, включающей расходы (издержки) Исполнителя, связанные с оказанием услуг Пациенту.
- 4.2. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему договору, тарифицируется в соответствии с прейскурантом Исполнителя, действующим на момент оказания услуг, являющимся доступным для ознакомления и доведённым до сведения Заказчика в порядке, определённом в п. 2.1.4. настоящего договора.
- 4.3. Оплата оказанной медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия производится Заказчиком не позднее ноля часов дня оказания медицинской услуги.
- 4.4. Оплата производится Заказчиком в рублях в любой не запрещённой законом форме – в безналичном порядке на расчётный счёт Исполнителя, в наличном порядке путём внесения денежных средств в кассу Исполнителя либо в смешанном (наличном, безналичном) порядке.

#### **5. СРОК ДОГОВОРА И СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

- 5.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания его обеими Сторонами в порядке, определённом в п. 7.1. настоящего договора, и считается исполненным с момента исполнения Сторонами взаимных обязательств по договору. При необходимости получения медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия после исполнения Сторонами взаимных обязательств по настоящему договору Заказчик вправе повторно акцептовать настоящий договор-оферту; в таком случае иные медицинские услуги оказываются на основании вновь заключённого договора.
- 5.2. Срок оказания услуг, являющихся предметом настоящего договора, определяется Сторонами в порядке, определённом в п.п. 3.3., 3.4. настоящего договора.
- 5.3. Срок, установленный в п. 5.2. настоящего договора, может быть продлён на соответствующее количество дней в случаях:
  - 5.3.1. необходимости переноса даты и времени медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия в порядке, определённом в п.п. 2.2.2., 2.3.2. настоящего договора – на дополнительно согласованные Сторонами дату и время;
  - 5.3.2. необходимости замены врача-специалиста – на время, необходимое для осуществления замены врача-специалиста;
  - 5.3.3. невыполнения Пациентом указаний (рекомендаций) Исполнителя, если такое невыполнение повлекло невозможность завершения оказания медицинских услуг в срок, определённый в соответствии с условиями настоящего договора.
- 5.4. Настоящий договор может быть расторгнут ранее окончания срока действия в следующем порядке:
  - 5.4.1. по инициативе Исполнителя:
    - 5.4.1.1. при невыполнении Пациентом и (или) Заказчиком обязательств по оплате услуг, в том числе нарушении сроков оплаты;
    - 5.4.1.2. при нарушении Пациентом условий настоящего договора, связанных с получением услуг, а именно: при несоблюдении Пациентом врачебных рекомендаций и назначений, нарушении лечебно-охранительного режима, диеты, при отказе Пациента от необходимых обследований, непрохождение которых препятствует дальнейшему оказанию услуг. В случаях, определённых настоящим пунктом, одностороннее расторжение настоящего договора по инициативе Исполнителя возможно только при наличии указанных рекомендаций, назначений, режима, диеты в соответствующей медицинской документации и доведении её содержания до Пациента;
    - 5.4.1.3. при невозможности осуществления (продолжения) консультации, выявленной в ходе оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, по причине возникновения и (или) обнаружения у Пациента медицинских противопоказаний или при выявлении врачом-специалистом показаний для получения Пациентом очной медицинской помощи в экстренной, неотложной или плановой формах.
  - 5.4.2. по инициативе Пациента и (или) Заказчика:
    - 5.4.2.1. при существенном (более чем на один час) несоблюдении по вине Исполнителя даты и времени медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия, согласованных Сторонами в порядке, определённом в п.п. 3.3., 3.4. настоящего договора;

- 5.4.2.2. по иным основаниям, не предусмотренным п. 5.4.2.1. При расторжении настоящего договора по иным основаниям и при отсутствии вины Исполнителя Заказчик и (или) Пациент возмещает Исполнителю все фактически понесённые последним расходы. В данном случае стоимость уже оказанных Пациенту услуг не возвращается.
- 5.5. Длительность оказания медицинской услуги с использованием дистанционного взаимодействия составляет:
- 5.5.1. при первичном обращении в порядке, определённом в п. 1.1.1. настоящего договора, за исключением консультации врача-психотерапевта, врача-психиатра - до 30 минут;
- 5.5.2. при повторном обращении в порядке, определённом в п. 1.1.2. настоящего договора, за исключением консультации врача-психотерапевта, врача-психиатра - до 15 минут.
- 5.5.3. при первичном и повторном обращениях в порядке, определённом в п.п. 1.1.1., 1.1.2. настоящего договора, за получением консультации врача-психотерапевта, врача-психиатра - до 60 минут.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Исполнитель несёт ответственность за соблюдение норм санитарно-гигиенического режима, соблюдение методик диагностики, профилактики, лечения, профессиональной этики и деонтологии, ведение медицинской документации.
- 6.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей по настоящему договору Стороны несут следующую ответственность:
- 6.2.1. Исполнитель несёт ответственность:
- 6.2.1.1. за нарушение п.п. 2.1.1.-2.1.7., 2.1.9. настоящего договора – ответственность, предусмотренную действующим гражданским законодательством, законодательством об охране здоровья и о защите прав потребителей.
- 6.2.1.2. за несоблюдение по вине Исполнителя сроков оказания услуг - ответственность, предусмотренную действующим гражданским законодательством, законодательством о защите прав потребителей; при этом Пациент вправе согласовать с Исполнителем новый срок оказания услуги или потребовать оказания услуги другим врачом-специалистом;
- 6.2.1.3. за несоблюдение обязанностей, связанных с обработкой персональных данных Заказчика и (или) Пациента – ответственность, предусмотренную законодательством о персональных данных.
- 6.2.2. Пациент несёт ответственность:
- 6.2.2.1. за невыполнение обязанностей, определённых в п.п. 2.3.2, 3.5., 3.6., если это повлекло невозможность оказания Исполнителем медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия, - возмещение Исполнителем расходов, связанных с организацией оказания Пациенту медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия;
- 6.2.2.2. за невыполнение обязанности по оплате услуг – ответственность в форме штрафной неустойки (пени) в размере 1 (одного) процента от подлежащей оплате суммы за каждый день просрочки и (или) расторжение настоящего договора по инициативе Исполнителя в порядке п. 5.4.1.1. настоящего Договора; при этом расторжение настоящего договора по инициативе Исполнителя по основанию, предусмотренному настоящим пунктом, не освобождает Пациента от определённой настоящим пунктом ответственности.
- 6.3. При несовпадении в одном лице Заказчика как плательщика по настоящему договору и Пациента имущественную ответственность за неисполнение обязательств по оплате несёт Заказчик.
- 6.4. При обращении Пациента и (или) Заказчика к Исполнителю с претензией в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Исполнителем обязательств по настоящему договору Исполнитель в течение десяти календарных дней со дня получения претензии и необходимых документов, подтверждающих доводы претензии, от Пациента и (или) Заказчика, осуществляет клиничко-экспертную оценку качества оказания медицинских услуг; при этом Исполнитель вправе привлекать к проведению оценки качества услуг специалистов, не являющихся сотрудниками Исполнителя. Пациент и (или) Заказчик направлением Исполнителю претензии в определённом настоящим пунктом договора порядке даёт согласие на предоставление медицинской документации, содержащей сведения о состоянии его здоровья, лицам, не являющимся сотрудниками Исполнителя, для целей клиничко-экспертного контроля; при этом предоставление медицинской документации указанным лицам в случае, предусмотренном настоящим пунктом договора, не является со стороны Исполнителя нарушением обязанности, предусмотренной в п. 2.1.9. настоящего договора.
- 6.5. Исполнитель освобождается от ответственности за наступление сопутствующих и побочных свойств медицинского воздействия (осложнений), ухудшение первоначально достигнутого результата в случаях: отказа Заказчика и (или) Пациента от дополнительных обследований, объективно необходимых для назначения и проведения адекватного лечения и профилактики нежелательных возможных осложнений; невыполнения или ненадлежащего выполнения Пациентом назначений и рекомендаций врача-специалиста Исполнителя, в том числе дома; отказа Заказчика и (или) Пациента от необходимого курса лечения или самовольного прерывания проводимого курса лечения; наличия у Пациента заболеваний, требующих лечения, и (или) патологий, требующих учёта при назначении лечения и (или) коррекции ранее назначенного лечения, скрытых Пациентом и, вследствие этого, неучтённых врачом-специалистом при назначении лечения или коррекции лечения; наличия у Пациента индивидуальной непереносимости и (или) патологической токсической реакции на рекомендованные и (или) назначенные лекарственные препараты, медикаментозные средства. Кроме того, Исполнитель освобождается от ответственности за наступление осложнений, не связанных с нарушением Исполнителем методик диагностики, профилактики и лечения.
- 6.6. Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему договору, возникшее вследствие форс-мажорных обстоятельств, а именно: пожара, землетрясения, наводнения, катастроф, военных действий, решений органов государственной власти и суда, а также иных непреодолимых обстоятельств и их последствий, включая несогласованное отключение энергообеспечения, водообеспечения Исполнителя, если это не вызвано невыполнением Исполнителем обязательств по оплате соответствующих услуг.

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящий договор является договором-офертой и заключается в письменной форме на основании п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 Гражданского Кодекса РФ путём совершения Заказчиком действий, определённых в преамбуле настоящего договора - регистрации на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет, проставления отметок в соответствующей графе официального сайта Исполнителя, свидетельствующих об ознакомлении с текстом

настоящего договора и одобрении всех его условий, а также формирования на официальном сайте Исполнителя запроса к Исполнителю на получение медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия на возмездной основе. Акцепт Заказчиком настоящей оферты возможен исключительно в отношении всех условий настоящего договора в их совокупности и взаимосвязи. Несогласие Заказчика с каким-либо отдельным условием (отдельными условиями) настоящего договора должно повлечь несовершение Заказчиком действий, определенных в преамбуле настоящего договора; при совершении Заказчиком регистрации на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет, проставлении отметок в соответствующей графе официального сайта Исполнителя, свидетельствующих об ознакомлении с текстом настоящего договора и одобрении всех его условий, а также при формировании на официальном сайте Исполнителя запроса к Исполнителю на получение медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия на возмездной основе, Заказчик подтверждает акцепт настоящей оферты в полном объеме.

- 7.2. При оказании на основании настоящего договора медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия Стороны взаимно признают равное юридическое значение электронных документов, подписанных простой электронной подписью, и документов, оформленных на бумажном носителе и подписанных собственноручной подписью Заказчика и (или) уполномоченного лица Исполнителя, если настоящим договором и действующим законодательством не предусмотрено использование усиленной электронной подписи вне зависимости от её вида. Использование Заказчиком простой электронной подписи осуществляется путём генерации с помощью программно-аппаратного комплекса Исполнителя, определённого в п. 1.5. настоящего договора, индивидуального ключа при регистрации Заказчика на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет с применением индивидуальных логина и пароля авторизации.
- 7.3. Исполнитель обеспечивает требования к объёму медицинских услуг с использованием дистанционного взаимодействия, требования к образованию, квалификации врачей-специалистов, непосредственно оказывающих медицинскую услугу, требования к медицинскому заключению, выдаваемому по итогам её оказания, технические требования к каналам связи, по которым осуществляется дистанционное взаимодействие, аналогичные требованиям к организации и оказанию медицинской помощи с применением телемедицинских технологий.
- 7.4. При возникновении споров и разногласий, вытекающих из настоящего договора или в связи с ним, Стороны примут все усилия к урегулированию спора путём переговоров. Условие настоящего пункта не устанавливает соблюдение обязательного претензионного порядка урегулирования спора и не препятствует Заказчику и (или) Пациенту обратиться за судебной защитой без соблюдения претензионного порядка.
- 7.5. При обращении Заказчика и (или) Пациента с претензией к Исполнителю и при невозможности урегулирования спора путём переговоров Стороны передают спор на рассмотрение в суд с соблюдением правил о подведомственности и подсудности.
- 7.6. Все изменения и дополнения к настоящему договору вносятся в той же форме, что и сам договор, и вступают в силу с момента подписания их обеими Сторонами.
- 7.7. Неотъемлемыми Приложениями к настоящему договору с момента их подписания являются Информированное добровольное согласие Пациента (законного представителя) на получение дистанционной консультации врача-специалиста, Согласие на обработку персональных данных.

## **8. ПОДПИСИ И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

- 8.1. Адреса и реквизиты Исполнителя, указанные в настоящем разделе, являются надлежащими и достаточными для осуществления Сторонами извещений, уведомлений, направления претензий, заявлений, рекламаций, как предусмотренных, так и не предусмотренных настоящим договором.

### **Исполнитель**

**Общество с ограниченной ответственностью  
«АВА-ПЕТЕР»**

**Место нахождения:** 191014, Санкт-Петербург, Литейный пр., д. 55а, литера А, пом. 3-Н, ком. 31, эт. 1

Регистрационный номер до -1 июля 2002 г. 13752, регистрация 25 мая 1995 г. Регистрационной палатой Администрации Санкт-Петербурга

**ОГРН** 1027809228072 Свидетельство о регистрации от 04 декабря 2002 г. выдано МИФНС № 15 по Санкт-Петербургу

**ИНН** 7825052242 / **КПП** 784101001 **р/с** 40702810355000034082 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК г. Санкт-Петербург

**к/с** 30101810500000000653 **БИК** 044030653 **тел.** +7 (812) 432-32-32 **факс** +7 (812) 600-78-88

**генеральный директор**

**Тимохин Д. И.**

*Подписано усиленной квалифицированной электронной подписью*