

## ОФЕРТА

### о заключении смешанного договора (возмездного оказания услуг и лицензионного договора)

#### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии со ст. 435, п. 2 ст. 437 ГК РФ данный документ является публичной офертой о намерении заключить смешанный договор с элементами договора на оказание платных медицинских и иных услуг и лицензионного договора о предоставлении права на использование программы для ЭВМ (далее «Оферта», «Договор»), направляемой **Обществом с ограниченной ответственностью «Напоправку.ру»**, зарегистрированным в соответствии с законодательством Российской Федерации за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1147847038679 от 05 февраля 2014 года Межрайонной инспекцией МНС России № 15 по г. Санкт-Петербургу, ИНН 7801622126, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01148-78/01215344 от 27 мая 2024 года выдана Комитетом по здравоохранению г. Санкт-Петербурга (Приказ №1950-п от 27.05.2024 г.), в лице Генерального директора Печерского Александра Сергеевича, действующего на основании Устава (далее «Медицинская организация») в адрес неограниченного круга физических лиц (далее «Заказчик», «Пациент»).

Ознакомление Заказчика с настоящей Офертой осуществляется путем размещения ее действующей редакции на Сайте по адресу: <https://napopravku.ru/online-consultations/> и в Мобильном приложении «НаПоправку».

Принимая условия настоящей Оферты, Заказчик в соответствии с ч. 1 ст.18 Федерального закона "О рекламе" дает свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера о Медицинских и Иных услугах Медицинской организации, посредством рассылки по sms и e-mail. Заказчик вправе отозвать свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера путем обращения к Медицинской организации по адресу, указанному в разделе 9 Договора или следуя инструкциям, указанным в e-mail.

Полным и безоговорочным принятием (Акцептом) условий настоящей Оферты считается осуществление Заказчиком любого из следующих конклюдентных действий:

- выражение согласия с условиями настоящей Оферты и Приложений к ней путем проставления отметок (в том числе галочек) и/или нажатия кнопки «Оплатить» в Мобильном приложении,
- внесение предоплаты за Услуги.

Акцепт настоящей Оферты означает:

- заключение Заказчиком/Пациентом смешанного договора с элементами договора на оказание платных медицинских и иных услуг и лицензионного договора о предоставлении права на использование программы для ЭВМ с Медицинской организацией в письменной форме на основании положений п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ (Договор заключается в каждом случае обращения Заказчика/Пациента за Услугами),
- предоставление Заказчиком/Пациентом согласия на обработку персональных данных и передачу сведений, составляющих врачебную тайну,
- предоставление Заказчиком/Пациентом Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи,
- что Заказчик/Пациент ознакомлен и согласен с Политикой конфиденциальности Медицинской организации по обработке персональных данных, размещенной на Сайте и в Мобильном приложении.

Срок действия настоящей Оферты устанавливается с даты ее размещения на Сайте и в Мобильном приложении, указанной вначале Оферты, до момента ее официального отзыва или утверждения Оферты в новой редакции. Настоящая Оферта может быть в любое время в одностороннем порядке изменена Медицинской организацией. Такие изменения приобретают силу для Сторон только на будущее время.

Услуги, которые уже оформлены к моменту изменения или отзыва Оферты, исполняются на условиях оферты, которая действовала на момент их оформления.

Место заключения Договора: место нахождения Медицинской организации.

Информация о лицензии, с перечнем услуг, составляющих медицинскую деятельность, размещена на Сайте <https://napopravku.ru/online-consultations/> и в Мобильном приложении «НаПоправку».

## ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Договор	Договор смешанного типа, в рамках которого Медицинской организацией Заказчику оказываются Медицинские и Иные услуги и предоставляется простая лицензия на использование программы для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку», посредством которой Заказчик может получать Медицинские и Иные услуги. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
Медицинские услуги	Медицинская помощь с применением телемедицинских технологий (медицинская консультация / консультация), оказываемая Медицинской организацией Пациенту посредством использования Сервиса.
Иные услуги	Немедицинские консультационные услуги, предоставляемые Заказчику/Пациенту посредством использования Сервиса в рамках Услуг, приобретаемых по Подписке, связанные с предоставлением информации, сведений и материалов по общим вопросам здоровья.
Медицинское заключение	Документ в электронном виде, составленный Врачом по итогам оказания Медицинской услуги, направленный Пациенту посредством Сервиса, содержащий результаты медицинской консультации <b>без постановки, корректировки диагноза и назначения лечения.</b>
Пациент	Физическое лицо, которому оказывается Медицинская услуга в соответствии с настоящим Договором, в т.ч. Заказчик, заключивший Договор в свою пользу.
Заказчик	Дееспособное физическое лицо, старше восемнадцати лет, достигшее возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для заключения Договора, заключающее настоящий Договор для себя лично или являющееся законным представителем недееспособного или ограниченно дееспособного лица (родитель, опекун или попечитель), далее по тексту законный представитель Пациента)), акцептовавшее Оферту. Заказчик заключивший Договор для себя лично и получающий услуги по Договору является Пациентом.
Врач	Физическое лицо, являющееся работником Медицинской организации, обладающее высшим профессиональным медицинским образованием по соответствующей специальности и оказывающее Медицинские услуги Пациентам в рамках выполнения своих трудовых обязанностей в Медицинской организации. Информация о Враче в объеме, установленном Приказом Минздрава России от 30.11.2017 г. №965н, предоставляется Пациенту в начале консультации.
Консультант	Физическое лицо, обладающее необходимой квалификацией для оказания немедицинских консультационных услуг с использованием Сервиса.
Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство	Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень, оформляется Заказчиком (Пациентом или его законным представителем) при каждом приобретении Услуг согласно приложению № 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1051н.
Сервис	Программный комплекс для ЭВМ «НаПоправку», в состав которого входит программа для ЭВМ «Мобильное приложение НаПоправку» и программа для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку» (торговое наименование «НаПоправку плюс») в части функционала Мобильного приложения «НаПоправку» в разделе «Чат с врачом», предназначенная для хранения медицинских данных пользователей в единой системе; предоставления рекомендаций по ведению здорового образа жизни, регулярным и внеочередным обследованиям; в том числе для организации дистанционного оказания Медицинской организацией медицинских и иных услуг Пациентам с применением телемедицинских технологий в режиме реального времени (онлайн). Доступ к Сервису предоставляется посредством использования установленного у Пациента/Заказчика Мобильного приложения «НаПоправку» для мобильных устройств. Исключительные права на программы ЭВМ «Мобильное приложение НаПоправку» и «Телемедицинская платформа «НаПоправку» принадлежат Лицензиару - ООО «Напоправку.ру» ОГРН: 1147847038679.
Сайт	<a href="https://napopravku.ru/online-consultations/">https://napopravku.ru/online-consultations/</a>
Мобильное приложение «НаПоправку» / Мобильное приложение	Совокупность программ для ЭВМ «НаПоправку» для мобильных устройств под управлением iOS или Android, предназначенная в том числе для оказания Медицинской организацией медицинских услуг с применением телемедицинских технологий через установленное приложение на мобильное устройство Заказчика/Пациента посредством программы для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку».
Телемед-платформа	Программа для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку» (торговое наименование «НаПоправку плюс») в части функционала Мобильного приложения «НаПоправку» в разделе «Чат с врачом».

Личный кабинет	Программный интерфейс в части функционала Мобильного приложения, который содержит информацию о Пациенте, Подписке, приобретенной Пациентом; контактные данные Пациента; медицинские документы, доступный Пациенту после регистрации на Сервисе с использованием логина и пароля. Посредством раздела «Чат с врачом» Мобильного приложения Пациент может направлять запрос на оказание медицинских и иных услуг; связываться с Врачом/Консультантом; получать медицинские и иные услуги.
Информационная система	Совокупность программ для ЭВМ «НаПоправку» в части Сервиса, используемого Медицинской организацией для оказания медицинских и иных услуг, являющаяся информационной системой, относящейся к типу иных информационных систем, установленных Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", предназначенная для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг. Оператор информационной системы – Медицинская организация: <b>Общество с ограниченной ответственностью «Напоправку.ру»</b> ОГРН 1147847038679, ИНН 7801622126, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01148-78/01215344 от 27 мая 2024 года выдана Комитетом по здравоохранению г.Санкт-Петербурга (Приказ №1950-п от 27.05.2024 г.); Место нахождения: 199178, г.Санкт-Петербург, лн. 7-я В.О., д.76, литер А, помещение. 45-Н, 4 эт., оф.402; тел.: +7 (812) 384-74-17; e-mail: <a href="mailto:Info@napopravku.ru">Info@napopravku.ru</a>
Подписка	Режим предоставления Заказчику/Пациенту на условиях Договора возможности за плату в течение ограниченного промежутка времени получить в отношении Медицинских и Иных услуг определенное количество Услуг. Виды Подписок соответствуют Программам Медицинской организации, размещаемым на Сайте и в Мобильном приложении, являющимися неотъемлемой частью Договора.
Программа Медицинской организации	Информация о наименовании, стоимости и сроках оказания Услуг, размещаемая на Сайте и в Мобильном приложении и являющаяся неотъемлемой частью Договора.
Приложения	Приложение 1: Условия оказания платных медицинских и иных услуг по подписке. Приложение 2: Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Приложение 3: Условия и порядок оказания медицинских и иных услуг.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

### 1.1. Медицинская организация на основании обращения Заказчика:

- обязуется оказать ему либо лицу, представителем которого он является (Пациенту) Медицинские и Иные услуги (далее - Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора, и
- обязуется предоставить право использования программы для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку» в предусмотренных Договором пределах, а Заказчик (Пациент) обязуется уплатить обусловленное Договором вознаграждение.

1.2. Для получения Услуг Заказчик (Пациент) вправе удаленно приобрести обслуживание на право получения Услуг в соответствии с размещенными на Сайте и в Мобильном приложении Программами Медицинской организации через свой Личный кабинет в Мобильном приложении. При этом информация о действующей (приобретенной Пациентом) Программе Медицинской организации, формируется автоматически и отображается в Личном кабинете Заказчика (Пациента) после совершения Заказчиком оплаты Услуг в соответствии с настоящим Договором.

1.3. Медицинская организация оказывает Услуги дистанционно.

## 2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛИЦЕНЗИИ

### 2.1. После 100%-ной предоплаты Заказчику предоставляется:

- простая лицензия на использование программы для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку» и
- право получения по требованию с помощью Сервиса Услуг в рамках приобретенной Программы Медицинской организации, реализуемой на условиях и в порядке оказания платных медицинских и иных услуг в режиме «Подписка», согласно Приложения №1 к настоящему Договору.

2.2. По итогам оказания Медицинской услуги Медицинской организацией составляется Медицинское заключение.

2.3. Условия и порядок оказания Услуг указаны в Приложении №3 и являются неотъемлемой частью Договора.

2.4. При приобретении права требовать от Медицинской организации предоставления Услуг по Подписке услуга считается оказанной независимо от того, было ли затребовано Заказчиком оказание таких Услуг или нет по истечении

периода действия Подписки, при этом Договор в части предоставления Услуг в режиме «Подписка» считается абонентским договором в соответствии с п.2 ст. 429.4. Гражданского кодекса РФ.

2.5. Условия использования программы для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку»:

- Телемед-платформа предоставляется на условиях «как есть» (as is). Медицинская организация не предоставляет никаких гарантий в отношении ее безошибочной и бесперебойной работы или отдельных ее компонентов и/или функций, ее соответствия конкретным целям и ожиданиям Заказчика, а также не предоставляет никаких иных гарантий, прямо не указанных в настоящем Договоре.
- Медицинская организация предоставляет Заказчику возмездную простую (неисключительную) лицензию на использование программы для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку» (как в целом, так и ее компонентов), являющейся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, в том числе исходного текста, базы данных, аудиовизуальных произведений, включенных в состав указанной программы для ЭВМ, на территории Российской Федерации, в течение срока действия Подписки. Способы использования: для использования функциональных возможностей Сервиса в части функционала Мобильного приложения «НаПоправку» в разделе «Чат с врачом» в рамках оказания Услуг.

2.6. В соответствии с абз.2 п.2 ст.310 ГК РФ односторонний отказ Заказчика от договора в части предоставления лицензии не допускается. Добровольное прекращение Заказчиком использования Телемед-платформы (в том числе, удаление Мобильного приложения с устройства Заказчика) не признается отказом Заказчика от лицензионного договора (вне зависимости от факта уведомления об этом Медицинской организации) и не влечет обязанности Медицинской организации по перерасчету и (или) возврату вознаграждения, уплаченного Заказчиком в порядке, предусмотренном п. 4.2.1. настоящего Договора.

### **3. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ**

3.1. Стороны настоящим согласовали, что в рамках Сервиса они взаимно признают электронные документы, подписанные простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, если настоящим Договором и действующим законодательством РФ не предусмотрено использование в документах исключительно усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.2. Использование ключей простой электронной подписи осуществляется следующим образом: для подписания электронного документа электронной подписью в рамках Сервиса Заказчик (Пациент) использует авторизацию на Сервисе с использованием логина и пароля или номера мобильного телефона и кода, отправляемого Сервисом в смс-сообщении на мобильный телефон Заказчика (Пациента) или логина и пароля от социальных сетей. Подписание документов на Сервисе может происходить, в том числе посредством проставления Заказчиком (Пациентом) в рамках одной сессии специального символа (в том числе галочки) напротив соответствующего документа (ссылки на документ) или нажатия кнопки «Оплатить».

3.3. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении ключей электронной подписи.

3.4. Стороны согласовали, что все действия и электронные документы, сделанные и направленные в адрес Медицинской организации с использованием ключа электронной подписи Заказчика (Пациента), считаются сделанными и направленными Заказчиком (Пациентом).

3.5. Стороны признают, что все электронные документы, сформированные, используемые и направляемые Медицинской организации Заказчиком (Пациентом) посредством функций Сервиса в рамках одной сессии (пока Заказчик (Пациент) является авторизованным на Сервисе), являются подписанными таким образом простой электронной подписью Заказчика (Пациента).

### **4. ЦЕНА ДОГОВОРА; ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Общая цена Договора указывается на Сайте и в Мобильном приложении в Программах Медицинской организации, реализуемых на условиях и в порядке оказания платных медицинских и иных услуг в режиме «Подписка» согласно Приложения №1 к настоящему Договору.

4.2. Цена Договора включает в себя:

- 4.2.1. вознаграждение за простую лицензию на программу для ЭВМ «Телемедицинская платформа «НаПоправку» в размере не менее 99% от общей цены Договора;
- 4.2.2. цену медицинских и иных услуг за вычетом вознаграждения (п.4.2.1. Договора).

4.3. Оплата осуществляется в безналичном порядке одним из способов, указанных в Сервисе по выбору Заказчика, на расчетный счет Медицинской организации.

4.4. Оплата осуществляется при помощи организаций, оказывающих услуги по приему и перечислению платежей в безналичной форме, с предоставлением документов, подтверждающих факт осуществления платежа в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Медицинская организация не имеет доступа к платежным реквизитам Заказчика.

4.5. В случае приобретения Заказчиком Услуг, которые подлежат оплате на периодической основе (раз в месяц, квартал, полугодие или год), Медицинская организация до наступления очередного периода оказания Услуг вправе увеличить стоимость оказываемых Услуг. Решение Медицинской организации об увеличении стоимости Услуг или прекращении оказания Услуг вступает в силу с момента истечения периода оказания Услуг, в котором Заказчиком принято соответствующее решение.

4.6. При первой оплате стоимости Услуг, оказываемых в режиме “Подписка”, банковской платежной картой, данные карты Заказчика сохраняются оператором электронного платежного сервиса ЮKassa (общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная Исполнитель «ЮМани», расположенное по адресу: город Москва, Садовническая улица, дом 82, строение 2, имеющее лицензию Банка России № 3510-К).

4.7. Выражая согласие с условиями настоящего Договора путем приобретения Услуг, оказываемых в режиме “Подписка”, Заказчик также соглашается с проведением автоматических регулярных (рекуррентных) платежей за соответствующую услугу без повторного ввода реквизитов банковской карты и без дополнительных подтверждений со стороны Заказчика.

4.8. Заказчик вправе в любой момент отказаться от дальнейшей оплаты (автосписание) Услуги, оказываемой в режиме “Подписка”, с использованием Личного кабинета согласно Приложения №1 к Договору. По завершении оплаченного периода оказания Услуги, оказываемой в режиме “Подписка”, такая Услуга будет приостановлена.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **5.1. Медицинская организация обязуется:**

5.1.1. Обеспечить Пациента (Заказчика) дополнительной бесплатной, доступной и достоверной информацией по вопросам, связанным с оказанием Услуг и иным вопросам, относящимся к предмету настоящего Договора.

5.1.2. Информировать Заказчика и иного законного представителя Пациента о выявленном состоянии здоровья Пациента.

5.1.3. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту.

5.1.4. Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Медицинской организации информацию и документацию о Пациенте (Заказчике).

5.1.5. Соблюдать порядки и стандарты оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь соблюдением порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, утвержденного Приказом Минздрава №965н от 30 ноября 2017 года.

5.1.6. Оказывать Услуги добросовестно с соблюдением норм действующего законодательства и с учетом специфики оказания Услуг дистанционным способом.

5.1.7. Обеспечить оформление, ведение и хранение медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм в установленном законом порядке.

5.1.8. Предоставлять путем размещения в Личном кабинете Заказчика (Пациента) информацию о доступном и оплаченном перечне Услуг (как разовых Услугах, так и предусмотренных Программами Медицинской организации), с их описанием, условиями и сроками предоставления, периодом действия Услуг, в течение которого Заказчик (Пациент) вправе получить Услуги.

5.1.9. Соблюдать требования законодательства в части оформления первичных учетных документов в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

5.1.10. Выполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором.

### **5.2. Медицинская организация имеет право:**

5.2.1. Получать от Заказчика (Пациента) любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредоставления либо неполного или неверного предоставления Заказчиком (Пациентом) информации Медицинская организация имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации.

5.2.2. Получать оплату за оказание Услуг и лицензионное вознаграждение по настоящему Договору.

5.2.3. При некорректном поведении Заказчика (Пациента) во время оказания Услуг Медицинская организация имеет право прекратить оказание Услуг, в том числе в одностороннем порядке отказаться от Договора согласно Приложения №3 к Договору.

### **5.3. Заказчик (Пациент) обязуется:**

5.3.1. Выполнять все медицинские рекомендации Врача либо обеспечивать их выполнение Пациентом, в том числе рекомендации о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза и назначения лечения.

5.3.2. Ознакомиться и предоставить Информирование добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных и передачу информации, составляющей врачебную тайну – далее «Согласия». Согласия предоставляются путем проставления отметок (в том числе галочек) и/или нажатия кнопки «Оплатить», размещенными в Сервисе, с использованием электронной подписи.

5.4. Оплачивать Услуги и лицензионное вознаграждение в порядке, в сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

5.5. Соблюдать правила оказания Услуг и правила пользования Сервисом и Телемед-платформы. Обеспечить условия конфиденциальности в момент оказания Услуги, а также при обращении к сведениям, хранящимся в Личном кабинете.

5.6. Выполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором.

5.7. Заказчик (Пациент) имеет право:

5.7.1. Получать от Медицинской организации Услуги и доступ к Телемед-платформе в соответствии с настоящим Договором.

5.7.2. Предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7.3. При обнаружении багов в работе Телемед-платформы сообщить Медицинской организации.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

6.1. Медицинская организация обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна).

6.2. С согласия Пациента или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента, в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору.

6.3. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного представителя допускается в целях обследования и лечения Пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

6.4. Пациент уведомлен и осознает, что Услуга оказывается по открытым каналам связи и что данные каналы не гарантируют соблюдения режима конфиденциальности передаваемой информации.

6.5. Стороны обязуются хранить в тайне лечебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой Стороны при исполнении настоящего Договора.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Медицинская организация несет ответственность перед Пациентом (Заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

7.2. Медицинская организация и ее работники, оказывающие Медицинские услуги по настоящему Договору (Врачи), несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании Пациенту Услуг.

7.3. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение другой Стороной своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как пожар, наводнение, землетрясение, забастовки и другие стихийные бедствия, война и военные действия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению настоящего Договора, возникшие после заключения Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение обязательства в срок, указанный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства. Сторона, для которой сделалось невозможным исполнение обязательств по Договору, обязана не позднее 3 (трех) дней с момента их наступления и прекращения в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

7.4. Сторона, полагающая, что ее права по настоящему Договору нарушены, вправе обратиться к другой Стороне с претензиями, выраженными в письменном виде. Сторона, получившая претензию, обязана ответить на нее в срок до 30 календарных дней (если иной срок не предусмотрен законодательством для такого вида претензии) со дня ее получения. В случае неполучения ответа Сторона, пославшая претензию, имеет право обратиться в суд за защитой своих прав.

## **8. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Настоящий Договор является публичным договором, его форма расположена на Сайте и в Мобильном приложении для ознакомления неограниченного круга лиц.

8.2. Настоящий Договор заключен в порядке, описанном в разделе «Общие положения» Оферты о ее заключении. Настоящий Договор вступает в силу с момента Акцепта Оферты Заказчиком и действует: а) до момента исполнения Сторонами обязательств по Договору, либо б) до момента расторжения Договора.

8.3. В случае если какое-либо из условий Договора является по какой-либо причине недействительным, такая недействительность не оказывает влияния на действительность остальных условий Договора, которые остаются в силе.

8.4. Все дополнительные соглашения Сторон, акты и иные приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

8.5. Платежным агентом по приему денежных средств из-за рубежа в пользу Медицинской организации является ООО «Напоправку Интернейшнл» (LLC "NAPOPRAVKU INTERNATIONAL»). Юридический адрес: Армения, 0054, г. Ереван, ул. Пирумяннера 4/3, оф. 12, Рег. номер компании 271.110.1370835, ИНН 08273902

**9. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ООО «НАПОПРАВКУ.РУ»**

Адрес местонахождения: 199178, г.Санкт-Петербург, лн. 7-я В.О.,  
д.76, литер А, помещение. 45-Н, 4 эт., оф.402

Адрес осуществления мед.деятельности: 196105, г.Санкт-Петербург,  
ул.Решетникова, д.17, корп.2, литера А, пом.6-Н

ОГРН 1147847038679

ИНН 7801622126

тел.: +7 (812) 384-74-17

[Info@napopravku.ru](mailto:Info@napopravku.ru)

Генеральный директор Печерский Александр Сергеевич

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ ПО ПОДПИСКЕ

### 1. Общие условия

- 1.1. Подписка - Режим предоставления Пациенту на условиях Договора возможности за плату в течение ограниченного промежутка времени получить в отношении Медицинских и иных услуг определенное количество Услуг. Виды Подписок соответствуют Программам Медицинской организации, размещаемым на Сайте и в Мобильном приложении, являющимся неотъемлемой частью Договора.
- 1.2. Если Заказчик (Пациент) приобретает право требовать от Медицинской организации предоставления Услуг по Подписке, то услуга считается оказанной независимо от того, было ли затребовано Заказчиком (Пациентом) оказание таких Услуг или нет по истечении указанного периода.
- 1.3. Подписка подключается и отображается в Личном кабинете Пациента после полной оплаты стоимости Подписки. Дата оплаты считается днем начала действия Подписки.
- 1.4. Полным и безоговорочным принятием (акцептом) настоящих Условий оказания платных медицинских и иных услуг по Подписке (далее «Условия Подписки»), Оферты, Программ Медицинской организации является полная оплата Заказчиком (Пациентом) стоимости Услуг по Подписке.
- 1.5. Стороны – Медицинская организация и Заказчик (Пациент).
- 1.6. Режим оказания Медицинской организацией медицинских и иных услуг – 24/7, при этом после 7 (семи) обращений за Услугами в течение любого 30-дневного периода действия Подписки, время ожидания ответа Врача может быть увеличено по усмотрению Медицинской организации.

### 2. Автопродление

- 2.1. По умолчанию автоматическое продление Подписки на новый аналогичный период происходит в конце периода ее действия путем списания денежных средств Заказчика (Пациента) за 2 (два) календарных дня до окончания Подписки. Если на счете Заказчика (Пациента) недостаточно средств для оплаты, производится автоматический запрос в платежный сервис ЮKassa (общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «ЮМани», расположенное по адресу: город Москва, Садовническая улица, дом 82, строение 2, имеющее лицензию Банка России № 3510-К) один раз в сутки на протяжении 32 календарных дней.
  - Если оплата Подписки не производится, то продление Подписки не назначается.
  - Если оплата Подписки проходит успешно, то производится продление Подписки с даты фактического списания денежных средств.

### 3. Отключение Подписки

- 3.1. Отключение Подписки производится в Личном кабинете Заказчика (Пациента) в разделе «Управление подпиской». Запрос на отключение Подписки может быть сформирован Заказчиком (Пациентом) в любое время, при этом отключение Подписки и прекращение автоматического списания средств осуществляется после завершения оплаченного периода Подписки.
- 3.2. После отключения Подписка продолжает действовать до окончания периода Подписки, без автоматического продления и списания средств с банковской карты Заказчика (Пациента).
- 3.3. Денежные средства за оплаченную Заказчиком (Пациентом) Подписку не подлежат возврату, учитываются в качестве абонентского платежа, Подписка действует до окончания оплаченного периода.

### 4. Возврат денежных средств (отмена автоматического продления)

- 4.1. Если вы забыли отменить Подписку до даты ее автоматического продления на новый срок, после автопродления Подписки у вас есть 3 (три) календарных дня, чтобы передумать и получить полный возврат денежных средств. Возмещение возможно только в том случае, если вы не воспользовались ни одной Услугой в рамках приобретенной Подписки на новый срок.

- 4.2. Запрос на возврат денежных средств необходимо направить в чат Консультанту, нажав на кнопку “Начать чат” → “Помощь с подпиской” или Раздел “Профиль” → “Обратная связь”, в течение 3 (трех) календарных дней после автопродления. По истечении 3 (трех) календарных дней возврат не осуществляется.
- 4.3. Возврат денежных средств осуществляется на те же платежные реквизиты Пациента, с которых была произведена изначальная оплата Подписки, в течение 10 календарных дней с момента направления запроса.
- 4.4. Медицинская организация может, но не обязана предоставлять предупреждения о предстоящем завершении срока Подписки с помощью любых средств связи (электронная почта, телефон, sms, e-mail и т. д.).

## **5. Возврат денежных средств (Заказчик / Пациент недоволен качеством оказания Услуги в режиме Подписки или Заказчику / Пациенту не понравилась Телемед-платформа)**

- 5.1. Если вы недовольны качеством оказанной Услуги в режиме Подписки или вам не понравилась Телемед-платформа “НаПоправку”, вы можете запросить полный возврат денежных средств **при одновременном выполнении следующих условий:**
  - Возврат возможен только в отношении впервые приобретенной Подписки;
  - Вам была оказана только 1 (одна) Медицинская услуга (консультация);
  - Запрос на возврат направлен не позднее 14 календарных дней с даты приобретения Подписки (день покупки включен в срок).
- 5.2. Запрос на возврат денежных средств с указанием того, что конкретно вам не понравилось необходимо направить в чат Консультанту, нажав на кнопку “Начать чат” → “Помощь с подпиской” или Раздел “Профиль” → “Обратная связь”. Указание причины необходимо для того, чтобы Медицинская организация могла улучшить качество Услуг.
- 5.3. Возврат денежных средств осуществляется на те же платежные реквизиты Заказчика (Пациента), с которых была произведена изначальная оплата Подписки, в течение 10 календарных дней с момента направления запроса.
- 5.4. Возврат денежных средств согласно главы 5 настоящих Условий Подписки является правом Медицинской организации, и его предоставление может быть прекращено в любое время по усмотрению Медицинской организации путем внесения изменений в настоящие Условия Подписки.

## **6. Заключительные положения**

- 6.1. Настоящие Условия Подписки является неотъемлемой частью Оферты.
- 6.2. Настоящие Условия Подписки являются заключенными в порядке, описанном в разделе «Общие положения» Оферты.
- 6.3. Условия настоящих Условий Подписки распространяются на правоотношения Сторон в случае оформления Заказчиком (Пациентом) Подписки.
- 6.4. Стороны руководствуются условиями Договора во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящих Условий Подписки.
- 6.5. В случае если какое-либо из условий настоящих Условий Подписки является по какой-либо причине недействительным, такая недействительность не оказывает влияния на действительность остальных условий Договора, которые остаются в силе.

**Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство**

Я, дееспособное лицо, достигшее восемнадцатилетнего возраста, настоящим даю информированное добровольное согласие на следующий вид медицинского вмешательства, включенный в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, для получения мной и/или лицом, законным представителем которого я являюсь (Пациент), первичной медико-санитарной помощи в соответствии с условиями настоящего Договора в Медицинской организации **Общество с ограниченной ответственностью «Напоправку.ру»:**

1	Опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза
---	---

Медицинским работником в доступной для меня форме мне разъяснены:

Цели оказания медицинской помощи:	Медицинские консультации с применением телемедицинских технологий осуществляются в целях: 1) профилактики, сбора, анализа моих жалоб и данных анамнеза, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинского наблюдения за состоянием моего здоровья; 2) принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации).
Методы оказания медицинской помощи:	Медицинские консультации с применением телемедицинских технологий в режиме онлайн в Сервисе посредством переписки в чате, без постановки диагноза и назначения лечения.
Связанный с ними риск:	Медицинские консультации с применением телемедицинских технологий не заменяют очный прием (осмотр, консультацию), носят рекомендательный характер. Целью консультации не является постановка диагноза и/или назначение лечения. Отказ от очного приема (осмотра, консультации), несоблюдение рекомендаций медицинских работников, бесконтрольное самолечение могут отрицательно сказаться на состоянии здоровья. Пациенту (Заказчику) предоставляются Медицинские услуги по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Пациента/Заказчика дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).
Варианты медицинских вмешательств:	Опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза.
Предполагаемые результаты оказания медицинской помощи:	Предоставление Медицинского заключения с общими рекомендациями по профилактике и возможному назначению проведения очного приема (осмотра, консультации); коррекцией ранее назначенного лечения при условии установления им

	диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).
--	--

Мне разъяснено, что я имею право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Настоящее согласие предоставлено мной ООО «Напоправку.ру» на условиях Оферты о заключении смешанного договора с элементами договора на оказание платных медицинских и иных услуг и лицензионного договора о предоставлении права на использование программы для ЭВМ, путем проставления отметок (в том числе галочек) и/или нажатия кнопки «Оплатить» в Мобильном приложении «НаПоправку» с использованием простой электронной подписи, и является равнозначным документу на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

### Условия и порядок оказания медицинских и иных услуг

1. Оказание Услуг осуществляется с использованием мобильного устройства Заказчика/Пациента, на которое предварительно Заказчику/Пациенту необходимо установить мобильное приложение “НаПоправку” из магазина приложений, в котором приложение доступно для скачивания и пройти процедуру регистрации путём заполнения соответствующих полей. Мобильное приложение разработано для операционных систем IOS и Android.

Медицинская организация не несет ответственности за невозможность получения Пациентом Услуг, возникшую по техническим причинам со стороны Пациента.

2. После регистрации в мобильном приложении “НаПоправку” становится доступной возможность в разделе «Чат с врачом» приобрести Услуги в рамках размещенных на Сайте и в Мобильном приложении Программ Медицинской организации, реализуемых на условиях и в порядке оказания платных медицинских и иных услуг в режиме «Подписка» согласно Приложению №1 к Договору.

Перед оплатой Услуг Пациент обязан принять условия Оферты и Политики конфиденциальности, дать согласие на обработку персональных данных и Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3. Режим оказания Медицинской организацией медицинских и иных услуг – 24/7, при этом после 7 (семи) обращений за Услугами в течение любого 30-дневного периода действия Подписки, время ожидания ответа Врача может быть увеличено по усмотрению Медицинской организации.

4. При назначении Врача в чате сообщается время ожидания его ответа, которое зависит от:

- специальности Врача,
- графика работы врачей,
- характера обращения,
- количества консультаций Пациента в течение текущего 30-дневного периода действия Подписки и
- загруженности Сервиса обращениями других пациентов.

В зависимости от этих факторов время подключения Врача может варьироваться от нескольких минут до нескольких дней. В отдельных случаях время ожидания ответа Врача может составить до 7 (семи) дней.

В случае если Медицинской организацией при оказании медицинской услуги (консультации) будет установлено несоответствие ранее сообщенной Пациентом информации (выбранной причины обращения; введенных симптомов и ответов на вопросы перед началом консультации (чата)), Медицинская организация оставляет за собой право завершить консультацию и/или направить Пациента на этап повторного назначения Врача с учетом условий части 1 настоящего пункта.

5. Характер консультации платный. Стоимость оказания консультации и порядок ее оплаты определен в разделе 4 Договора.

6. В режиме оказания Услуг по Подписке предоставляется возможность добавления до 5 членов семьи в качестве Пациентов с ограничением по доступу к Сервису не более чем с 1 (одного) устройства Пациента.

7. Одновременно невозможно проведение нескольких консультаций.

8. Консультации в отношении членов семьи оказываются Заказчику/Пациенту.

9. В режиме оказания Услуг по Подписке при необходимости получения медицинской консультации/консультации Пациенту необходимо нажать кнопку “Начать чат”, выбрать тему своего обращения, заполнить анкету пациента (или выбрать заполненную ранее), пройти опрос по симптомам (если предусмотрен выбранной темой) и дождаться автоматического назначения Врача из числа свободных Врачей на момент обращения Пациента.

10. Медицинские консультации/консультации проводятся в режиме асинхронного чата и в случае, если после ее начала Пациент не отвечает на вопросы Врача/Консультанта в течение 60 минут и более, медицинская консультация/консультация может быть автоматически завершена и считается надлежащим образом оказанной Медицинской или Иной услугой.

11. Во время Медицинской консультации Пациент может предоставить Врачу свои медицинские документы (результаты анализов, медицинские заключения, справки и т.д.), загрузив их в чат путем нажатия на «Скрепку» в интерфейсе консультации. Формат документов должен соответствовать следующим техническим требованиям:

Размер каждого документа – не более 300 Мб;

Формат – pdf, doc, docx, jpeg, png, mp4, mov, heic.

Количество доступных для загрузки документов – не ограничено.

12. Во время оказания Услуг Пациент обязуется относиться с уважением к Врачу/Консультанту, а также выполнять следующие правила:

12.1. При проведении медицинской консультации / консультации запрещается:

- Рассылка спама и рекламы;
- Высказывание субъективных оценок по поводу содержания Услуги или действий Врача/Консультанта;
- Рассылка сообщений оскорбительного содержания, а также сообщений, содержащих ненормативную лексику (как явную, так и завуалированную);
- Грубые, обидные, язвительные, провокационные высказывания и замечания в адрес Врача;
- Дискриминация по расовому, национальному, религиозному или иному признаку, националистические, расовые лозунги и высказывания;
- Сообщения, содержащие в себе пропаганду насилия, оружия;
- Материалы эротического содержания, в том числе фото гениталий, которые не имеют прямого отношения к тематике медицинской консультации / консультации;
- Флуд — любые сообщения и комментарии, которые не имеют прямого отношения к тематике медицинской консультации / консультации;
- Обсуждение стоимости Услуги и целесообразности её приобретения;
- Злоупотреблять обращениями по одному и тому же вопросу к разным врачам. Второе мнение-нормальная практика, третье, четвертое или пятое не добавит ценности. Наши врачи придерживаются единого подхода, необоснованные повторные обращения могут трактоваться как флуд;
- Злоупотреблять обращениями по одному и тому же вопросу к Врачам, не следуя рекомендациям, отраженным в предыдущих консультациях и заключении. Это не даст возможность оценить эффективность и не даст оснований изменить тактику;
- Использовать Подписку для коммерческих/иных целей (например: консультации не для членов семьи, а для посторонних лиц, независимо от наличия вознаграждения от них).

12.2. В случае нарушения Пациентом правил поведения во время оказания Услуг, после предупреждения Врача/Консультанта о необходимости корректного поведения, консультация закрывается.

12.3. При нарушениях правил поведения во время оказания Услуг Медицинская организация имеет право:

1. Заблокировать Личный кабинет Пациента и доступ к Сервису на срок по своему усмотрению; и/или
2. Отказаться от исполнения обязательств по Договору с возвратом ранее оплаченных Пациентом денежных средств в счет приобретения Услуг в режиме Подписки (действующая Подписка на момент отказа от Договора) на следующих условиях:
  - Возврат стоимости действующей Подписки за вычетом периодов (кратные месяцу), в которых Пациент обращался за Услугами.  
Например: 1) Если Подписка была сроком на 1 месяц, и Пациент воспользовался Услугами в рамках этого периода хотя бы 1 раз, к возврату 0 руб.  
2) Если Подписка была сроком на 1 год (12 месяцев), а Услуга, после которой Медицинская организация воспользовалась своим правом на отказ от Договора, была оказана в третьем месяце действия Подписки, к возврату будет сумма равная: *стоимость Подписки*, разделенная на *общее количество месяцев действия Подписки* и умноженная на *количество месяцев фактического пользования Подпиской* (включая месяц, когда была оказана Пациенту Услуга с нарушением Пациентом правил поведения во время оказания Услуг).

13. По итогам медицинской консультации Врач составляет Медицинское заключение и направляет Пациенту через Сервис. Медицинское заключение будет доступно не позднее 12 часов с момента завершения консультации в Личном кабинете Пациента.

14. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Пациентом, если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Пациент не предъявит претензии к качеству Услуг.

15. К отношениям, связанным с исполнением настоящего Договора, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей".

16. Материалы, полученные по результатам дистанционного взаимодействия Врачей/Консультантов и Пациентов, а также аудио и видео записи консультаций, текстовые сообщения, изображения и иные сообщения в электронном виде (далее - сопутствующие материалы), подлежат хранению.

Хранение документации осуществляется в течение сроков, предусмотренных для хранения соответствующей первичной медицинской документации.

Срок хранения сопутствующих материалов - 1 год.

Предоставление доступа к документации и материалам в течение сроков их хранения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РФ.

17. Местом хранения документации и сопутствующих документов, полученных в результате оказания Услуг является Информационная система «НаПоправку» (Оператор информационной системы – Медицинская организация: **Общество с ограниченной ответственностью «Напоправку.ру»**; ОГРН 1147847038679 от 05 февраля 2014 года, ИНН 7801622126, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01148-78/01215344 от 27 мая 2024 года выдана Комитетом по здравоохранению г.Санкт-Петербурга (Приказ №1950-п от 27.05.2024 г.); тел.: +7 (812) 384-74-17; e-mail: [Info@napopravku.ru](mailto:Info@napopravku.ru)).