ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
о заключении договора на предоставление платных медицинских услуг
(редакция № 2 от 31.08.2026г.)

Настоящий документ, расположенный в сети Интернет на сайте: https://www.doctorznaet.ru/, является официальным предложением (публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации) Общества с ограниченной ответственностью «Доктор знает» (лицензия № Л041-01197-26/00382996, ИНН 2635211128, ОГРН 1152651015901) (далее - «Исполнитель»), адресованным любому физическому лицу по заключению договора на предоставление платных медицинских услуг и содержит все существенные условия такого договора.

Оферта устанавливает порядок предоставления платных медицинских услуг и регулирует отношения между Исполнителем и лицом, которое акцептовало Оферту (далее – «Потребителем» («Законным представителем»).

Надлежащим акцептом настоящей Оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации считается осуществление Потребителем/Заказчиком оформление заявления на присоединение к Оферте, путем собственноручного подписания Заявления о присоединении к Договору-Оферте в регистратуре Исполнителя. Акцептом настоящей Оферты также является предоставление Потребителем/Заказчиком согласия на передачу персональных данных, а также Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенных 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.

Договор может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке без какого-либо специального уведомления Потребителя/Заказчика. Новая редакция Договора вступает в силу с момента ее размещения на Сайте. Действующая редакция Договора всегда находится на странице Сайта по адресу https://www.doctorznaet.ru/.

Исполнитель рекомендует Потребителю/Заказчику регулярно проверять условия настоящего Договора на предмет их изменения. Осуществление Заказов Потребителем/Заказчиком после внесения изменений в условия настоящего Договора означает согласие и принятие Потребителем/Заказчиком таких изменений.

Акцепт оферты означает, что Потребитель/Заказчик согласен со всеми положениями настоящего Договора, обязуется им следовать, признает, что настоящий Договор равносилен заключению договора на предоставление платных медицинских услуг в письменной форме.

Потребитель/Заказчик до присоединения к настоящей оферте информирован(а):

- о возможности получения бесплатной медицинской помощи - соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (ОМС). Перечень организаций, участвующих в оказании медицинской помощи без взимания оплаты приведен в Приложении 7 к Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи на территории Ставропольского края, размещенной на Сайте Исполнителя и по адресу: https://tfomssk.ru/;

- о том, что Исполнитель не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и оказывает медицинскую помощь только на возмездной основе;
- о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (лечащего врача, медработника, предоставляющего платную медуслугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество оказываемой медуслуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья;
- о применении в медицинской организации средств аудиофиксации приема врача в целях внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, проверки соблюдения порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций, а также о праве пациента на отказ от осуществления аудиозаписи врачебного приема путем устного заявления медицинскому работнику до начала приема.

1. Термины и определения

Для целей применения и толкования настоящего Договора используются определенные ниже основные термины (если в Договоре прямо не указано иное). В тексте Договора эти термины могут быть указаны с большой или маленькой буквы в единственном или множественном числе, а также в виде сокращений.

Исполнитель - ООО «Доктор знает» (лицензия № Л041-01197-26/00382996, выдана Министерством здравоохранения Ставропольского края 28.10.2019, действующая бессрочно) на следующие виды работ/услуг:

По адресу: 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Рогожникова, дом № 38, в квартале 560 выполняемые работы, оказываемые услуги: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерскому делу; вакцинации (проведению профилактических прививок); лечебному делу; медицинскому массажу; рентгенологии; сестринскому делу; сестринскому делу в косметологии; сестринскому делу в педиатрии; физиотерапии; функциональной диагностике; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: вакцинации (проведению профилактических прививок); организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; педиатрии; терапии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; педиатрии; терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); аллергологии и иммунологии; гастроэнтерологии; гематологии; генетике; дерматовенерологии; детской кардиологии; детской онкологии; детской урологии-андрологии; детской хирургии; детской эндокринологии; диетологии; инфекционным болезням; кардиологии; косметологии; мануальной терапии; неврологии; нейрохирургии; нефрологии; онкологии; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; оториноларингологии (за

исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии; профпатологии; психиатрии; психиатрии-наркологии; пульмонологии; ревматологии; рентгенологии; сердечно-сосудистой хирургии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; урологии; физиотерапии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); гастроэнтерологии; кардиологии; неврологии; неонатологии; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; пульмонологии; эндокринологии; При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности; экспертизе качества медицинской помощи; При проведении медицинских осмотров организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: медицинским осмотрам профилактическим; При проведении медицинских освидетельствований организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием; медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством.

По адресу: 355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, Кулакова пр-кт, дом № 8, помещения 107, 108, 109 выполняемые работы, оказываемые услуги: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; При проведении медицинских осмотров организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: медицинским осмотрам (предсменным, предрейсовым, послесменным, послерейсовым).

По адресу: 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, Партизанская ул, дом № 2 выполняемые работы, оказываемые услуги: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: вакцинации (проведению профилактических прививок); медицинскому массажу; сестринскому делу; сестринскому делу в педиатрии; физиотерапии; функциональной диагностике; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; педиатрии; терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); аллергологии и иммунологии; гастроэнтерологии; гематологии; дерматовенерологии; детской кардиологии; детской онкологии; детской урологии-андрологии; детской хирургии; детской эндокринологии; инфекционным болезням; кардиологии; неврологии; нефрологии; онкологии; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии; пульмонологии; ревматологии; рефлексотерапии; сердечно-сосудистой хирургии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; урологии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии; При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности; экспертизе качества медицинской помощи.

По адресу: 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, д. 21, в квартале,114, помещение №53 выполняемые работы, оказываемые услуги: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; сестринскому делу в педиатрии), оказывающее Услуги по настоящему Договору.

Конкретный адрес оказания услуг определяется по месту нахождения медицинской организации Исполнителя и указывается дополнительном соглашении к настоящей оферте.

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором..

Законный представитель - представитель несовершеннолетних граждан или граждан, признанных недееспособными или ограниченных в дееспособности, родители, усыновители, опекуны, попечители, иные лица, действующие на основании предоставленного им федеральным законом права.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Услуга – медицинская услуга, оказываемая Потребителю Исполнителем на возмездной основе в рамках видов деятельности, указанной в лицензии на осуществление медицинской деятельности Исполнителя. Перечень и стоимость оказываемых Услуг представлены на Сайте.

Программы медицинской помощи - Программы ведения беременности; Неонатальные программы и иные Программы (Комплексы), размещённые на сайте Исполнителя. Стоимость платных медицинских услуг по Программам является окончательной и не подлежит уменьшению в случае отказа Потребителя от конкретных услуг, включенных в Программу, либо неявки на назначенные приемы врача.

Правила оказания услуг - утвержденные приказами уполномоченного должностного лица Исполнителя локальные документы, регламентирующие правила и условия оказания Услуг Потребителям. Правила оказания услуг доступны для ознакомления на стойке регистратуры, а также на Сайте по адресу: https://www.doctorznaet.ru/docs.

Прейскурант Услуг - перечень оказываемых Услуг и цен на них, действующий на момент осуществления оплаты. Прейскурант доступен для ознакомления на информационных стендах и на Сайте.

Заказ - заявка Потребителя/Заказчика на оказание Услуг, оформленная в виде дополнительного соглашения к Договору публичной оферты посредством использования функционала Личного кабинета на Сайте/Мобильном приложении.

Личный кабинет – программные продукты в виде мобильных приложений для телефонов (с операционной системой «iOS» - ios.lk.doctorznaet.online и «Android» - android.lk.doctorznaet.online) и web-версии (размещенной на https://www.doctorznaet.ru/), интегрированные с медицинской информационной системой «Киберсофт.Здоровье» предоставляющие Пользователю возможность посредством функционала личного кабинета получать информацию и услуги от медицинской организации.

Сайт - в целях настоящего Договора под Сайтом понимается Интернет-ресурс, состоящий из совокупности программ для ЭВМ, вэб-панели управления, баз данных и размещенной в них информации, перечня и прейскуранта Услуг. Сайт содержится в информационной системе, обеспечивающей доступность указанной информации в сети Интернет по адресу (доменному имени): https://www.doctorznaet.ru/ включая все уровни указанного домена, как функционирующие на дату его посещения Потребителем/ Заказчиком, так и создаваемые в течение всего срока действия домена.

Исключительные права на Сайт принадлежат ООО «Доктор знает». Администрирование указанного Сайта, предоставление доступа Потребителей для целей Заказа и оказания Услуг осуществляется при помощи модуля медицинской информационной системы, принадлежащей ООО «Кибер-Софт» (ИНН: 2635227791, ОГРН: 1172651010168 Юридический адрес: 355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, улица Маршала Жукова, дом №21, кабинет 402).

Мобильное приложение - программное обеспечение «Доктор знает», устанавливаемое на мобильных устройствах, таких как смартфоны или планшеты. Мобильное приложение содержится в информационной системе, обеспечивающей доступность указанной информации в сети Интернет по адресу (доменному имени): ios.lk.doctorznaet.online; android.lk.doctorznaet.online включая все уровни указанного домена, как функционирующие на дату его посещения Потребителем/Заказчиком, так и создаваемые в течение всего срока действия домена.

Личные данные - личная информация (в том числе: фамилия, имя, отчество, номер телефона, электронная почта, дата рождения, пол), добровольно и осознанно предоставляемая Потребителем при регистрации на Сайте/Мобильном приложении и/или оформлении Заказа, необходимая для доступа Потребителя/Заказчика к сервисам и услугам Сайта/Мобильного приложения Исполнителя.

Оператор приема платежей (Оператор) – посредник - Платежная платформа ЮKassa, действующий на основании соответствующего договора с Исполнителем, оказывающий Потребителям/Заказчикам платежные услуги, включающие, в том числе, непосредственное осуществление перевода денежных средств со счета на счет с целью оплаты Услуг Исполнителя, возврата денежных средств.

Электронный документооборот - система работы с электронными документами, при которой все электронные документы создаются, передаются и хранятся в Личном кабинете Потребителя.

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме в Личном кабинете Потребителя.

Простая электронная подпись - электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом. Простая электронная подпись доступна только в случае регистрации Личного кабинета Потребителя на официальном Сайте/Мобильном приложении.

Ключ подписи - кодовое слово или любая последовательность символов, в том числе цифр, известная только Потребителю/Заказчику.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные в данном разделе. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте следует руководствоваться толкованием термина, определенным в первую очередь на Сайте/Мобильном приложении, а затем сложившимся (общеупотребительным) языком в сети Интернет и других источниках.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель предоставляет Потребителю/Заказчику платные медицинские услуги по своему профилю деятельности в соответствии с перечнем, предусмотренных лицензией, а Потребитель/Заказчик обязуется их принять и своевременно оплатить в соответствии с Прейскурантом, действующим на момент оказания услуги.

2.2. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо, по просьбе Потребителя, в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.3. Просьба Потребителя об оказании платных медицинских услуг в объёме, предусмотренном п. 2.2. настоящего договора, перечень платных мед услуг, их стоимость, сроки предоставления, устанавливаются в Дополнительном соглашении к настоящему Договору, которые согласовываются Сторонами в момент размещения Потребителем Заказа на Услуги в Личном кабинете или на стойке регистрации медицинской организации Исполнителя.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Потребитель/Заказчик обязан:

3.1.1. Подробно ознакомиться со всеми условиями настоящего Договора и принять их при оформлении заявления на присоединение к Оферте и регистрации в Личном кабинете на Сайте/Мобильном приложении, а также со всеми дополнительными правилами, регулирующие отношения сторон, размещенные на стенде и Сайте Исполнителя.

3.1.2. Надлежащим образом исполнять условия настоящего Договора и своевременно информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем настоящего договора.

3.1.3. Информировать Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платные медицинские услуги) о перенесенных заболеваниях, противопоказаниях к приему каких-либо лекарств или процедур, известных ему аллергических реакциях; предоставить информацию, влияющую на процесс лечения, в том числе о факте получения медицинской помощи в иных медицинских организациях/учреждениях по аналогичным вопросам, сообщить о любых изменениях самочувствия.

3.1.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях, информировать Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платные медицинские услуги) о невыполнении назначений и причинах этого, а также об изменениях своего самочувствия.

3.1.5. Соблюдать режим работы Исполнителя, Правила поведения пациентов и посетителей в медицинской организации, размещенные на информационных стендах (стойках) Исполнителя (по месту нахождения Исполнителя), а также на Сайте Исполнителя.

3.1.6. По запросу Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платные медицинские услуги) предоставить документы для своевременного и качественного оказания медицинской услуги.

3.1.7. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим работникам и пациентам, выполнять все рекомендованные назначения, а в случае неявки на прием в установленное время, заблаговременно извещать об этом Исполнителя.

3.1.8. Оплатить Услуги на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

3.1.9. До начала оказания Услуг, довести до сведения Исполнителя полную и непротиворечивую информацию, необходимую для оказания Услуг, включающую в том числе данные о перенесенных заболеваниях, непереносимости и аллергических реакциях на медикаментозные препараты, пищевые продукты и природные факторы. Информация может быть доведена до Исполнителя посредством опубликования необходимых комментариев и пояснений к Заказу, либо непосредственно в месте оказания Услуг путем предоставления информации лечащему врачу.

3.1.10. Не позднее дня оказания Услуг Исполнителем подписать оформленный надлежащим образом акт сдачи-приемки услуг путем использования функционала Личного кабинета.

3.1.11. Производить оплату медицинских услуг исключительно своей банковской картой.

3.1.12. Хранить в тайне, не разглашать третьим лицам авторизационные данные для доступа к Личному кабинету Потребителя.

3.2. Потребитель/Заказчик имеет право:

3.2.1. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения им обязательств по настоящему Договору.

3.2.2. Потребитель имеет право отказаться от получения медицинских услуг и вмешательств по своему усмотрению на основании письменного отказа, который является частью медицинской документации.

3.2.3. Получать в течение срока действия Договора квалифицированные Услуги в порядке и на условиях настоящего Договора и в соответствии со стандартами и требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

3.2.4. После исполнения Договора посредством использования функционала Личного кабинета получить копии медицинских документации, отражающей состояние здоровья Потребителя, в форме электронного документа.

3.2.5. После исполнения Договора получать документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов, в целях предоставления социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Не приступать к оказанию Услуг до момента исполнения Потребителем/Заказчиком обязательств по оплате.

3.3.2. В случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объем исследований, манипуляций и иных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания медицинской помощи, в том числе и не предусмотренной Договором.

3.3.3. В целях получения оплаты за медицинские услуги, оказанные пациенту по программе ДМС, направлять в СМО в рамках заключенного между СМО и пациентом договора дополнительного медицинского страхования, информацию об объемах оказанной медицинской помощи, включая заключительный диагноз.

3.3.4. Приостановить оказание услуг, если в процессе исполнения обязательств выяснится неизбежность получения отрицательного результата или нецелесообразность дальнейшего исполнения услуги — в этом случае стороны обязаны 3-дневный срок

рассмотреть вопрос о целесообразности дальнейшего оказания медицинских услуг по Договору.

3.3.5. Требовать от Потребителя/Заказчика соблюдать все процедуры оформления и оплаты Заказа по правилам, изложенным в настоящем Договоре.

3.3.6. Устанавливать и изменять тарифы на предоставление Услуг, график работы специалистов в одностороннем порядке и в любое время.

3.3.7. Отказать в предоставлении медицинских услуг в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе в случае, когда предоставляемая медицинская услуга не является предметом лицензируемой деятельности Исполнителя, при наличии противопоказаний со стороны здоровья, при отсутствии медицинских показаний и риске нанесения вреда здоровью и иных объективных обстоятельствах, при которых услуга не сможет отвечать требованиям качества и безопасности, предусмотренным законом и подзаконными актами РФ, а также при отсутствии возможности предоставления услуг.

3.3.8. В целях обеспечения антитеррористической защищенности объекта здравоохранения и исполнения требований постановления Правительства Российской Федерации от 13.01.2017 № 8 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) Министерства здравоохранения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)», а также для обеспечения безопасности жизни и здоровья пациентов, посетителей и работников, на территории и в помещениях Исполнителя осуществляется видеонаблюдение в порядке, установленном Положением о применении средств аудио- и видеофиксации, размещенным на информационном стенде и (или) официальном сайте Исполнителя.

3.3.9. В целях организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, в том числе контроля соблюдения работниками Исполнителя порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), стандартов и иных обязательных требований, а также анализа надлежащего исполнения медицинскими работниками своих профессиональных обязанностей, Исполнитель осуществляет аудиозапись (аудиофиксацию) процесса оказания медицинской помощи в порядке, установленном Положением о применении средств аудио- и видеофиксации, размещенным на информационном стенде и (или) официальном сайте Исполнителя.

3.3.10. Привлекать для оказания медицинских услуг сторонних исполнителей и соисполнителей по своему выбору. Третьи лица, участвующие в оказании медицинской помощи:

- Филиал «Краевой лабораторный центр» ООО «КДЛ ДОМОДЕДОВО-ТЕСТ» (ИНН 5009046778, ОГРН 1045002010085), 350062, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Яна Полуяна, 33.
- ООО «Геноаналитика» (ИНН 9729302422, ОГРН 1207700448636), 119234, г. Москва, Ленинские горы, д.1, стр. 77, пом. 1.

3.3.11. В случае, если Потребитель опаздывает на прием по предварительной записи на 15 (пятнадцать) минут и более, Исполнитель вправе приступить к приему последующего Потребителя с предложением опоздавшему ожидания приема, либо же предложения приема у другого врача по этой же специализации. В случае невозможности ожидания Потребителя либо приема другим врачом, Потребителю предлагается записаться на прием на другие даты и время.

3.3.12. Не допускать в кабинет лечащего врача посторонних лиц (включая мужа, жену и иных родственников Потребителя) во время оказания медицинских услуг

Потребителю, за исключением случаев, предусмотренных ч.5 ст.19 ФЗ №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.4. Исполнитель обязан:

3.4.1. Создать необходимые условия для выполнения всех видов услуг по Договору.

3.4.2. Оказать Потребителю квалифицированную, качественную медицинскую услугу в соответствии с общепринятыми медицинскими стандартами РФ.

3.4.3. Предоставить Потребителю/Заказчику бесплатную, доступную, достоверную информацию о предоставляемой услуге.

3.4.4. Соблюдать врачебную тайну и обеспечить конфиденциальность персональных данных Потребителя/Заказчика, используемых при оказании платных медицинских услуг.

3.4.5. Получить информированное добровольное согласие Потребителя/Законного представителя на медицинское вмешательство.

3.4.6. По факту оказания Услуг обеспечить доступ Потребителя/Заказчика к медицинской документации, отражающей состояние здоровья Потребителя после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы путем размещения их в Личном кабинете Потребителя и/или выдачи нарочно по завершению врачебного приема.

3.4.7. Предоставить Потребителю/Заказчику информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

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

3.4.9. Нести иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством.

4. Условия и порядок оказания Услуг.

4.1. Исполнитель в рамках настоящего Договора намеревается оказать Потребителю платные медицинские услуги в соответствии с Заказом.

4.2. Для получения услуг Потребитель/Заказчик вправе удаленно заказать разовые Услуги, так и оплатить обслуживание на право получения Услуг в соответствии с размещенными на Сайте Программами медицинского обслуживания Исполнителя удаленно, через свой Личный кабинет на Сайте/Мобильном приложении. При этом Заказ на такие Услуги, предусмотренные Программой (Комплексом услуг) Исполнителя, формируется автоматически в форме дополнительного соглашения к договору и отображается в Личном кабинете Потребителя/Заказчика после совершения Потребителем/Заказчиком Заказа. В данном случае личного подписания Заказа Сторонами в виде документа на бумажном носителе не требуется, а письменная форма Заказа считается соблюденной (п. 3 ст. 434, ст. 438 ГК РФ).

4.3. Информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги, о методах оказания медицинской

помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи доводится до сведения Потребителя при формировании Заказа и в Информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство (далее – ИДС).

4.4. Оплата Заказа производится Потребителем/Заказчиком посредством Оператора приема платежей.

4.5. В подтверждение Заказа Исполнитель направляет Потребителю/Заказчику Push-уведомление с указанием следующих данных:

- дата и время оказания Услуги;
- информация о выбранном Потребителем/Заказчиком специалисте.

4.6. Подписание акта приемки-сдачи услуг осуществляется в форме электронного документа путем использования функционала Личного кабинета не позднее дня оказания Услуг Потребителю.

4.7. В рамках исполнения настоящего Договора при наступлении соответствующих обстоятельств Исполнитель обязуется немедленно известить Потребителя/Заказчика о невозможности оказания ему Услуг либо сокращении объема оказываемых Услуг. Такими обстоятельствами могут быть: медицинские противопоказания; заболевание, лечение которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях; если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает жизни Потребителя; отсутствие у Исполнителя необходимых специалистов, оборудования, инструментария, непереносимость лекарственных средств; неподготовленность Потребителя к проведению процедуры и т.д. В случае невозможности оказания услуги Исполнитель уведомляет Потребителя/Заказчика и организует возврат ему оплаченной стоимости неоказанных Услуг.

4.8. Оказание Услуг в рамках настоящего Договора сопровождается составлением всей необходимой медицинской документации в форме электронного документа, в т.ч. получением от Потребителя/Законного представителя информированного добровольного согласия в установленных действующим законодательством случаях и порядке.

4.9. Врач-специалист Исполнителя, принимающий участие в оказании Услуг, вправе для уточнения диагноза и выбора оптимального лечения направить Потребителя к другому специалисту. При отсутствии соответствующих технических возможностей у Исполнителя он имеет право направить Потребителя в другие специализированные медицинские организации. Ответственность за выполнение или невыполнение этих рекомендаций врача несет Потребитель/Законный представитель.

4.10. Потребитель/Заказчик имеет право в любой момент в письменной форме отказаться от Услуг/медицинского вмешательства, при этом оплатив Исполнителю фактически оказанные Потребителю Услуги, а при отказе от оказания услуг - фактически понесенные в этой связи расходы. Отказ Потребителя/Законного представителя от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Потребителем/Законным представителем, а также лечащим врачом. В случаях, когда состояние Потребителя не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах решает консилиум, а в особых случаях лечащий врач.

5. Стоимость и сроки оказания Услуг

5.1. Стоимость Услуг, оказываемых Потребителю в соответствии с настоящим Договором, определяется согласно Заказу Потребителя/Заказчика в соответствии с действующим Прейскурантом услуг. Информация о перечне оказываемых услуг и их

стоимости отражена в дополнительном соглашении к договору, составленном в форме электронного документа, подписываемого сторонами посредством использования функционала Личного кабинета.

5.2. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых Потребителю по Программам медицинского обслуживания (Комплексным услугам), является окончательной и не подлежит уменьшению и возврату в случае отказа пациента от конкретных услуг.

5.3. Оплата Услуг осуществляется Потребителем/Заказчиком в следующие сроки:

5.3.1. Потребитель/Заказчик обязан оплатить предоставленные Исполнителем услуги непосредственно в день их оказания одним из следующих способов: наличными денежными средствами в кассу, безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет, с использованием платежного терминала Исполнителя и банковских карт. С согласия Потребителя/Заказчика медицинские услуги могут быть оплачены в полном размере предоплатой или частично путем внесения аванса.

5.3.2. При формировании Заказа в Личном кабинете на Сайте/Мобильном приложении Исполнителя оплата медицинских услуг осуществляется Потребителем/Заказчиком путем внесения 100% (стопроцентной) предоплаты посредством Оператора приема платежей.

5.3.3. В случае если необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, после оплаты авансовой стоимости по желанию Потребителя (Заказчика), возникла на приеме (в процессе обследования; выявления факторов, требующих дополнительного лечебно-диагностического обследования ввиду малой предсказуемости определения всего объёма услуг) и Потребитель/Заказчик выразил свое согласие на оказание ему дополнительных медицинских услуг - оплата производится в кассе Исполнителя непосредственно в день их оказания, либо путем выбора Услуги и ее оплаты посредством использования функционала Личного кабинета.

5.3.4. При неоплате Потребителем/Заказчиком стоимости оказанных медицинских услуг без предварительного письменного согласования в дополнительном соглашении к договору рассрочки оплаты с Исполнителем, за каждый день просрочки со дня фактического оказания Исполнителем медицинских услуг, Потребитель/Заказчик оплачивает пени в размере 0,1% стоимости неоплаченных медицинских услуг. Уплата пени не освобождает Потребителя/Заказчика от оплаты оказанных услуг и в счет оплаты не засчитывается.

5.3.5. Стороны договорились, что приобретение лекарственных препаратов для курса лечения Потребителя в условиях дневного стационара осуществляется на условиях 100% предоплаты до его закупки Исполнителем.

5.3.6. При отказе Потребителя и (или) Заказчика от медицинских услуг после закупки препарата Исполнителем:

- стоимость лекарственных средств не возвращается;
- Заказчик (Потребитель) вправе получить приобретенный для него лекарственный препарат, при этом ответственность за соблюдение условий хранения переданного препарата возлагается на Заказчика (Потребителя) с момента получения лекарственного средства последним).

5.3.7. Потребитель/Заказчик вправе в любое время внести на свой лицевой счет (баланс) у Исполнителя денежные средства в качестве аванса (предоплаты) для оплаты медицинских услуг, оказываемых Исполнителем. Размер каждого авансового платежа определяется Потребителем/Заказчиком самостоятельно.

Списание денежных средств с лицевого счета Потребителя/Заказчика происходит автоматически в момент подписания Акта об оказании услуг по ценам Прейскуранта, действующего на дату оказания услуги. Исполнитель обязуется информировать Потребителя/Заказчика о текущем остатке аванса по его требованию, в том числе, путем предоставления информации в Мобильном приложении.

6. Возврат денежных средств и претензионный порядок

6.1. В случае, если та или иная Услуга не была оказана по вине одной из сторон, либо не зависящим от Сторон причинам, Потребителю/Заказчику предлагается на выбор:

6.1.1. Согласовать с сотрудниками Исполнителя и перенести дату оказания данной Услуги на другое время, если невозможность оказания услуги вызвана временными причинами (поломка оборудования, неправильная подготовка пациента к процедуре, опоздание на прием и т.п.), сформировав Заказ на согласованную Сторонами дату и время.

6.1.2. Написать заявление на возврат денежных средств за оплаченную, но не оказанную Услугу. Возврат осуществляется в наличной форме либо на банковскую карту, в зависимости от того, каким способом была произведена оплата Услуги. При возврате денежных средств Исполнитель имеет право удержать сумму фактических затрат, связанных с исполнением обязательств по договору, затрат по подготовке к исполнению услуги (закупленные специально для исполнения услуги лекарственные средства, индивидуальные расходные материалы). Вышеуказанные лекарственные средства и/или расходные материалы после их оплаты (удержания их стоимости из возвращаемой Потребителю суммы) по желанию Потребителя могут быть переданы ему (при возможности, если это не противоречит санитарным правилам и нормам). Возврат денежных средств в соответствии с настоящим пунктом производится в течение 10 (Десяти) банковских дней с даты передачи сотрудникам Исполнителя соответствующего заявления на возврат денежных средств.

6.1.3. Неиспользованный остаток денежных средств, внесенных Потребителем/Заказчиком в качестве аванса (предоплаты), подлежит возврату по письменному заявлению Потребителя/Заказчика за вычетом стоимости фактически оказанных к моменту расторжения/отказа от договора медицинских услуг и фактически понесенных Исполнителем расходов.

По указанию Потребителя/Заказчика, выраженному в его письменном заявлении, неиспользованный остаток аванса может быть возвращен лично Потребителю/Заказчику в кассе Исполнителя или на его расчетный счет (в зависимости от того, каким способом была произведена оплата), либо перечислен в безналичном порядке по указанным им реквизитам на счет третьего лица в течение 10 (десяти) банковских дней с даты получения Исполнителем соответствующего заявления Потребителя/Заказчика.

Заявление о возврате неиспользованного остатка денежных средств, внесенных Потребителем/Заказчиком в качестве аванса (предоплаты), может быть подано Потребителем/Заказчиком посредством Мобильного приложения.

6.1.4. Спор, возникший между Потребителем/Заказчиком и Исполнителем по поводу оказания медицинских услуг по настоящему Договору, может быть разрешен путем переговоров, процедуры медиации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Данное положение не лишает Стороны настоящего Договора права на непосредственное обращение в суд, как минуя процедуры альтернативного разрешения споров, так и вследствие недостижения в ходе их проведения обоюдного согласия.

6.2. В случае возникновения конфликтной ситуации Потребитель/Заказчик имеет право обратиться:

- лично в Службу заботы медицинской организации Исполнителя;
- лично к Директору;
- лично к Главному врачу;
- письменно по адресу: 355000, г. Ставрополь, ул. Рогожникова, 38, кабинет 317, либо направить обращение на адрес электронной почты: mail@doctorznaet.ru;
- письменно, оставив запись в «Книге отзывов и предложений».

6.3. В письменной претензии Потребитель/Заказчик обязуется указать свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов Потребитель/Заказчик прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.4. Потребитель понимает и согласен, что ни на форумах, ни в социальных сетях, ни где-либо еще, кроме официального e-mail адреса, почтового адреса Исполнителя, его вопросы и претензии не будут рассмотрены.

6.5. При предъявлении Потребителем/Заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной Услуги), Исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

6.6. Иные обращения должны быть рассмотрены Исполнителем в течение 30 дней со дня их регистрации, после чего на следующий рабочий день оригинал ответа отправляется по адресу регистрации Потребителя/Заказчика, указанному в Заявлении, заказным письмом с уведомлением, либо на иной адрес, на который (при их указании в договоре) Исполнитель может направлять ответы на письменные обращения Потребителя/Заказчика.

7. Обработка персональных данных

7.1. В целях исполнения условий настоящего Договора Исполнитель вправе производить обработку персональных данных Потребителя (Законного представителя), в том числе автоматизированную, в составе, предусмотренном статьей 94 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.2. Обработка персональных данных производится в целях исполнения Исполнителем обязательств, указанных в Договоре, осуществления Исполнителем и/или его уполномоченным представителем контактов с Потребителем/Заказчиком, а также в иных целях, указанных в Политике обработки персональных данных, размещенной на Сайте по адресу https://www.doctorznaet.ru/.

7.3. В целя оказания платных медицинских услуг Исполнитель вправе обрабатывать: собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), использовать, передавать (предоставлять, давать доступ), блокировать, удалять, уничтожать следующие персональные данные: фамилия, имя, отчество Потребителя/Заказчика, данные документа, удостоверяющего личность, данные документа, содержащиеся в свидетельстве о рождении, адрес регистрации, адрес места жительства, номер телефона, номер полиса ДМС (при предоставлении мед услуг по ДМС), сведения о состоянии здоровья и иные данные, предоставленные Потребителем/Заказчиком при присоединении к настоящему Договору.

В целях реализации прав пациентов на доступ к медицинской документации посредством ЕГПУ, преемственности медицинской помощи, хранения медицинской документации в защищенном контуре и с согласия Потребителя (Заказчика) (ст. 91.1 323-

ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») в обработке персональных данных потребителя участвуют третьи лица:

- ООО «Кибер-Софт» (ИНН 2635227791, ОГРН 1172651010168), 355017, г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 21, каб. 402;
- АО «Селектел» (ИНН: 7810962785, ОГРН: 1247800067790) Юридический адрес: 199006 Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 21, лит А;
- ООО «ЭЛНЕТМЕД» (ИНН 7842529670, ОГРН 1147847364323191015, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. Муниципальный округ Смольнинское, пер. Фуражный, д. 3, литера К, помещ. 33Н (ч.п. 9), офис 413.

7.4. Потребитель вправе в любой момент потребовать от Исполнителя прекращения обработки персональных данных путем отправки заявления на почтовый адрес или адрес электронной почты Исполнителя, указанные в разделе договора Реквизиты Исполнителя. В таком случае Исполнитель удалит регистрационные данные в Личном кабинете Потребителя и продолжит обработку персональных данных в составе, необходимом для Исполнения договора, а также выполнения требования законодательства в сфере здравоохранения.

7.5. Любые данные (в том числе, реквизиты банковских карт), прямо или косвенно связанные с оплатой Услуг, могут размещаться Потребителем/Заказчиком на страницах Сайта, принадлежащих третьим лицам (Оператор приема платежей), не имеющим отношения к Исполнителю. В таком случае Исполнитель не имеет доступа к таким сведениям, не осуществляет любых действий в отношении таких данных, включая их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (доступ, распространение), блокирование, уничтожение.

8. Правила использования электронной подписи

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

8.2. Использование ключей простой электронной подписи осуществляется следующим образом: для подписания электронного документа электронной подписью, Потребитель/Заказчик использует авторизацию в Личном кабинете с использованием логина и пароля после регистрации Потребителя/Заказчика в нем.

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

8.4. Стороны согласовали, что все действия и электронные документы, подписанные и направленные в адрес Исполнителя с использованием ключа электронной подписи Потребителя/Заказчика, считаются сделанными и направленными Потребителем/Заказчиком.

8.5. Стороны признают, что все электронные документы, сформированные, используемые и направляемые Исполнителю Потребителем/Заказчиком являются подписанными простой электронной подписью Потребителя/Заказчика. Подписание документов может происходить, как с использованием простой электронной подписи Потребителя/Заказчика, так и посредством проставления Потребителем/Заказчиком в

рамках одной сессии специального символа («галочки») напротив соответствующего документа (ссылки на документ).

9. Ответственность сторон

9.1. За неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием непреодолимой силы или других форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, эпидемии, военные действия, забастовки, принятие компетентными органами решений и т.п.), препятствующих выполнению обязательств по настоящему Договору.

9.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, причиной которого стало нарушение Потребителем/Заказчиком условий настоящего Договора и принятых на себя обязательств; добровольного информированного отказа Потребителя/Законного представителя от лечения; непредставление Потребителем/Законным представителем полной и достоверной информации о состоянии здоровья, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае причинения ущерба имуществу Исполнителя Потребитель/Заказчик обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

9.5. Потребитель/Заказчик принимает на себя все возможные риски, связанные с его действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставленных им своих данных при регистрации и оформлении Заказа.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящий Договор является публичным договором, его форма расположена на Сайте/Мобильном приложении для ознакомления неограниченного круга лиц.

10.2. Настоящий Договор заключен в порядке, описанном в преамбуле оферты о его заключении.

10.3. Потребитель/Заказчик имеет право, письменно уведомив Исполнителя, расторгнуть в одностороннем порядке Договор в любое время, оплатив по Прейскуранту стоимость оказанных услуг (фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору). При расторжении Договора по инициативе Потребителя/Заказчика до оказания ему Услуг возврат денежных средств за оплаченные, но не полученные по желанию Потребителя Услуги, осуществляется согласно разделу 8 Договора.

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

11. Информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности

Лицензия № Л041-01197-26/00382996, выдана Министерством здравоохранения Ставропольского края 28.10.2019, действующая бессрочно, размещена на информационном стенде и Сайте Исполнителя по адресу: https://www.doctorznaet.ru/docs

12. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченно ответственностью «Доктор знает»
Юридический адрес: 355000, г. Ставрополь, ул. Рогожникова, 38, кабинет 317.
ИНН 2635211128 /КПП 263501001
ОГРН 1152651015901
р/с № 40702810060100005929
в Ставропольском отделении 5230 ПАО Сбербанк России
БИК 040702615
к/с № 30101810907020000615
e-mail: mail@doctorznaet.ru
тел. 8 (865) 233-38-33