

## Публичная оферта на оказание медицинских услуг.

### 1. Общие положения.

#### 1.1. Термины и определения:

- 1.1.1. «**Оферта**» – предложение заключить договор на условиях, указанных в данном документе.
  - 1.1.2. «**Акцент**» – полное и безоговорочное принятие условий данной оферты.
  - 1.1.3. «**Момент заключения договора**» - акцент оферты посредством выполнения действий, указанных в п. 1.3. данной оферты.
  - 1.1.4. «**Заказчик**» – физическое или юридическое лицо, заключающее настоящий Договор с Исполнителем в отношении Пациента, который является непосредственным потребителем медицинских услуг (Пациентом) или его законным представителем. Заказчик является оплачивающей медицинские услуги по настоящему Договору стороной. Заказчик и Пациент могут совпадать в одном лице.
  - 1.1.5. «**Потребитель**» – физическое лицо, непосредственно получающее медицинские услуги, оказываемые Исполнителем в объемах и порядке, установленном настоящим Договором, дополнениями/приложениями к настоящему Договору. Пациент и Заказчик могут совпадать в одном лице.
  - 1.1.6. В случае, если Заказчик и Потребитель являются одним лицом, то по тексту настоящего Договора термины «Потребитель» и «Заказчик» являются равнозначными и могут применяться как совместно, так и раздельно.
- 1.2. В соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ, адресованный физическим лицам, именуемым далее по тексту «Потребитель», «Заказчик», является официальным, публичным и безотзывным предложением ООО «АПТЕКА 24/7» именуемого далее по тексту «Исполнитель», в лице Директора Хамидуллина Булата Ласовича действующего на основании устава, заключить договор об оказании медицинских услуг на указанных ниже условиях.
- 1.3. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации является осуществление Потребителем оплаты заказанных им медицинских услуг в порядке, установленном настоящей публичной оферты.
- 1.4. Акцепт настоящей оферты означает, что Потребитель (Заказчик) согласен со всеми положениями настоящей публичной оферты, и равносителен заключению между Потребителем и Исполнителем договора об оказании медицинских услуг в письменной форме в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – «Договор»).

### 2. Предмет Договора.

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Потребителю медицинские услуги по проведению лабораторных исследований биологического материала Потребителя согласно «Перечню услуг и ценам на лабораторные исследования», действующему на момент оказания услуг, а Потребитель (Заказчик) обязуется оплатить указанные услуги (далее также – «услуги» или «медицинские услуги»).
- 2.1.1. Исполнитель по настоящему Договору предоставляет Заказчику медицинскую помощь, в том числе с применением телемедицинских технологий.
- 2.2. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие документы Исполнителя, размещенные на сайте <https://citilab.ru>:
- 2.2.1. «Перечень услуг и цены на лабораторные исследования»;
  - 2.2.2. «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие для получения первичной медико-санитарной помощи»;
  - 2.2.3. «Правила подготовки пациента к лабораторным исследованиям»;
  - 2.2.4. «Согласие Потребителя (Заказчика) на обработку персональных данных»;
  - 2.2.5. «Инструкция по самостоятельному взятию биоматериала для выполнения исследования по выявлению РНК коронавируса COVID-2019 (SARS-CoV-2)».
- 2.3. Заказчик гарантирует, что в установленных законодательством случаях, он является законным представителем Пациента, являющегося недееспособным/ограниченно дееспособным лицом, либо лицом, не достигшим 18-летнего возраста, вся информация о Пациенте, о состоянии его здоровья и пр., подлежит передаче Заказчику, а также Пациенту – при достижении им 15-летнего возраста.
- 2.4. Акцептуя настоящую публичную оферту, Потребитель (Заказчик) подтверждает, что ознакомлен и соглашается со всеми документами, предусмотренными п. 2.2 Договора, а также то, что Потребитель (Заказчик):
- 2.4.1. уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), несоблюдение требований к самостоятельному взятию биологического материала могут снизить качество предоставляемой Потребителю медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя;
  - 2.4.2. подтверждает, что вся информация (в том числе, фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства, паспортные данные, номер телефона и адрес электронной почты), указанная в Заявке (п. 3.1. Договора) и в Договоре достоверна и не содержит ошибок;
  - 2.4.3. дает «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие для получения первичной медико-санитарной помощи», форма которого размещена на сайте <https://citilab.ru>;
  - 2.4.4. дает «Согласие Потребителя («Заказчика») на обработку персональных данных», форма которого размещена на сайте <https://citilab.ru>;
  - 2.4.5. выражает согласие на передачу Исполнителем в информационные системы Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), Путешествую Без COVID-19 в целях, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 27.03.2021 № 452 следующих персональных и специальных данных, в том числе составляющих врачебную тайну: фамилию, имя, отчество (при наличии), пол, дату рождения, адрес проживания, контактный телефон, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), серии и номера документа, удостоверяющего личность физического лица, сведений о результатах исследований с указанием номера заказа, даты взятия, даты проведения исследования, результата исследования, лаборатории выполнившей исследование. Потребитель (Заказчик) обязуется предоставить

Исполнителю указанные выше данные, в случае не предоставления данных Исполнитель оставляет за собой право отказать в оказании услуг. Также Потребитель (Заказчик) соглашается на предоставление, хранение и обработку указанных данных уполномоченным органам Российской Федерации. Данные могут использоваться только в целях проведения и предоставления результатов лабораторного исследования;

- 2.4.6. подтверждает отказ от печати бумажных чеков и дает согласие на направление чеков в электронном виде на адрес электронной почты, либо по номеру телефона, указанным в Заявке. Чеки в электронном виде будут направляться «Оператором фискальных данных» ("ОФД").

### **3. Оформление Заявки на оказание услуг.**

- 3.1. До заключения Договора Потребитель (Заказчик) оформляет заявку оказание услуг (далее – «Заявка»).
- 3.2. Оформление Заявки осуществляется при личном обращении в медицинский центр, либо на сайте <https://citilab.ru> в разделе: <https://citilab.ru/personal/cart/>, путем заполнения формы, содержащей следующую информацию о Потребителе (Заказчике):
- 3.2.1. фамилия, имя, отчество;
- 3.2.2. пол;
- 3.2.3. дата рождения;
- 3.2.4. адрес места жительства (при необходимости);
- 3.2.5. контактный телефон;
- 3.2.6. адрес электронной почты;
- 3.2.7. данные документа, удостоверяющего личность (при необходимости);
- 3.2.8. наименование и реквизиты документа, удостоверяющего полномочия законного представителя Потребителя (при оформлении Заявки законным представителем);
- 3.2.9. перечень лабораторных исследований биоматериала, указанный в соответствии с «Перечнем услуг и ценами на лабораторные исследования»;
- 3.2.10. информацию о наличии контакта с больными ОРЗ/ОРВИ (при необходимости);
- 3.2.11. данные о подтверждении Потребителем (Заказчиком) анкеты пациента, обследуемого на COVID-19 (при необходимости);
- 3.2.12. данные о подтверждении Потребителем (Заказчиком) Согласия на обработку его персональных данных, форма которого размещена на сайте <https://citilab.ru> (Приложение № 2 к настоящей публичной оферте);
- 3.2.13. иные данные, которые необходимы для оказания услуг.
- 3.3. По итогам рассмотрения Заявки Исполнитель предоставляет ее на бумажном носителе, либо направляет на адрес электронной почты Потребителя (Заказчика) письмо-подтверждение (далее - «Подтверждение») с указанием следующих данных:
- 3.3.1. перечень лабораторных исследований, заказанных Потребителем (Заказчиком) в Заявке;
- 3.3.2. перечень лабораторных исследований, в отношении которых Исполнителем установлено наличие технической возможности по их проведению, а также стоимости и сроки их проведения;
- 3.3.3. ссылка на страницу платёжной системы «Интернет-эквайринг Сбербанк» для оплаты услуг.
- 3.4. При отсутствии технологической возможности проведения всех лабораторных исследований, указанных в Заявке, Исполнитель направляет на адрес электронной почты Потребителя (Заказчика) уведомление о невозможности проведения исследований.
- 3.5. Настоящим Исполнитель подтверждает, а Потребитель (Заказчик) принимает то обстоятельство, что необходимым условием для акцепта настоящей публичной оферты является получение Подтверждения и последующая оплата услуг.
- 3.6. Потребитель (Заказчик) соглашается с тем, что направление Заявки Потребителем (Заказчиком) не гарантирует заключение Договора при отсутствии технологической возможности проведения исследований.
- 3.7. В случае акцепта настоящей публичной оферты Заявка и Подтверждение становятся неотъемлемой частью Договора.

### **4. Права и обязанности Сторон.**

#### **4.1. Права и обязанности Исполнителя:**

- 4.1.1. Исполнитель обязан оказать Потребителю качественные и безопасные медицинские услуги в соответствии с действующими стандартами и порядками оказания медицинской помощи на территории Российской Федерации и условиями настоящей Договора с привлечением квалифицированного медицинского персонала.
- 4.1.2. Исполнитель вправе отказать Потребителю (Заказчику) в приеме биологического материала для проведения лабораторного исследования в случае, если качество предоставленного Потребителем биологического материала не соответствует требованиям, предъявляемым к нему Исполнителем, в том числе «Правилам подготовки пациента к лабораторным исследованиям». С «Правилами подготовки пациента к лабораторным исследованиям» Потребитель (Заказчик) может ознакомиться в медицинском центре Исполнителя, а также на WEB-сайте Исполнителя - <https://citilab.ru>. «Правила подготовки пациента к лабораторным исследованиям» являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 4.1.3. Исполнитель вправе привлекать для оказания медицинских услуг третьих лиц.

#### **4.2. Права и обязанности Потребителя (Заказчика):**

- 4.2.1. При обращении к Исполнителю за предоставлением медицинских услуг Потребитель (Заказчик) дает добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство.
- 4.2.2. Заключением настоящего договора Потребитель (Заказчик) выражает свое согласие на информирование его о рекламных акциях Исполнителя, а также на получение иной информации об Исполнителе и оказываемых им услугах посредством направления Исполнителем сообщений на номер контактного телефона и/или адрес электронной почты Потребителя (Заказчика).

### **5. Стоимость услуг и порядок расчетов.**

- 5.1. Стоимость услуг содержится в «Перечне услуг и цен на лабораторные исследования», действующему на момент оказания услуг. Оплата услуг производится Потребителем (Заказчиком) путем 100% предоплаты в течение 12 часов с момента получения на адрес электронной почты Потребителя (Заказчика) Подтверждения со ссылкой на платёжную систему «Интернет-эквайринг Сбербанк», либо в наличной или безналичной форме при оформлении Заявки в медицинском центре.
- 5.2. Услуги оплачиваются с помощью платёжной системы «Интернет-эквайринг Сбербанк» в следующем порядке:
- 5.2.1. Потребитель (Заказчик) «переходит» по ссылке, указанной в Подтверждении, на страницу платёжной системы и выбирает удобный для себя инструмент оплаты;
- 5.2.2. Потребитель (Заказчик) вводит необходимые платёжные данные и совершает платеж;

- 5.2.3. На электронную почту Потребителя (Заказчика) или путем SMS-сообщения Потребителю (Заказчику) передается электронный кассовый чек, подтверждающий оплату услуг.
- 5.3. Обязанность по оплате услуг считается исполненной с момента поступления денежных средств на расчётный счет Исполнителя.

## **6. Порядок, условия и сроки оказания услуг.**

- 6.1. Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором, стоимость и сроки предоставления таких услуг указываются в Подтверждениях, оформляемых в соответствии с п. 3.3 Договора, либо в Заявке. Перечень услуг, которые надлежит оказать Исполнителю, определяется Потребителем (Заказчиком) самостоятельно в соответствии с «Перечнем услуг и ценами на лабораторные исследования». Подтверждения и Заявки являются неотъемлемой частью Договора.
- 6.2. Взятие биологического материала у Потребителя и передача Потребителем биологического материала Исполнителю для оказания услуг по проведению лабораторных исследований биологического материала, а также оказание иных медицинских услуг осуществляется в процедурных кабинетах Исполнителя с использованием емкостей и расходных материалов - Исполнителя. В случае, когда взятие биологического материала у Потребителя может производиться исключительно силами иной медицинской организации (вне процедурных кабинетов Исполнителя), такое взятие биологического материала у Потребителя должно осуществляться на основании договора об оказании медицинских услуг с иной медицинской организацией, в соответствии с которым ответственность за качество взятия биологического материала у Потребителя, качество биологического материала Потребителя и информирование Потребителя в связи с оказанием медицинской услуги по взятию биологического материала в рамках вышеуказанного договора лежит на данной медицинской организации.
- 6.3. В рамках настоящего Договора Исполнитель предоставляет Потребителю возможность взятия биоматериала для проведения лабораторного исследования вне медицинского центра Исполнителя по месту нахождения Потребителя. При этом взятие биоматериала по месту нахождения Потребителя осуществляется медицинским персоналом Исполнителя в составе выездной бригады. Оказание услуг производится в порядке, предусмотренном Договором, с особенностями, указанными в данном пункте. При этом оплата услуг осуществляется Заказчиком через кассу Исполнителя с использованием переносного кассового аппарата. В целях оказания/получения услуг вне медицинского центра Исполнитель и Потребитель и Заказчик заключают Договор, в том числе Потребитель и Заказчик знакомятся с «Перечнем услуг и ценами на лабораторные исследования» и Правилами подготовки пациента к лабораторным исследованиям.
- 6.4. Срок проведения лабораторных исследований предусмотрен действующим на момент заключения Договора «Перечнем услуг и цен на лабораторные исследования» и начинает исчисляться с момента получения Исполнителем биологического материала Потребителя.
- 6.5. Исполнитель вправе предоставить Потребителю (Заказчику) информацию о готовности результатов лабораторных исследований посредством смс-информирования. Исполнитель передает Потребителю (Заказчику) медицинские заключения и результаты лабораторных исследований одним из следующих способов (за исключением результатов исследований на ВИЧ-инфекцию, оригиналы которых передаются Потребителю лично в одном из медицинских центров Исполнителя, определенном по согласованию с Потребителем (Заказчиком)):
- 6.5.1. в медицинском центре Исполнителя;
  - 6.5.2. на сайте [citilab.ru](http://citilab.ru);
  - 6.5.3. в личном кабинете Пациента, расположенном на сайте [citilab.ru](http://citilab.ru);
  - 6.5.4. по электронной почте, указанной в Заявке на оказание услуг.

Исполнитель вправе самостоятельно определить приоритетный способ передачи Потребителю (Заказчику) медицинского заключения и результатов лабораторных исследований. Потребитель (Заказчик) имеет право воспользоваться любым из перечисленных выше способов получения результата исследования по собственному усмотрению. Ответственность Исполнителя возникает в том случае, если по истечении установленного срока выполнения исследования результат не был передан Потребителю (Заказчику) ни одним из перечисленных выше способов.

В случае невозможности вручения Потребителю результатов Исследований по вине Потребителя (если Потребитель воспользовался только одним из перечисленных способов получения результата по своему усмотрению, проигнорировав другие способы), ответственность Исполнителя не наступает, услуги считаются оказанными качественно и в срок.

В случае передачи медицинских заключений и результатов лабораторных исследований не в медицинском центре Исполнителя все риски и последствия, связанные с не получением, не своевременным получением или возможным несанкционированным доступом третьих лиц к конфиденциальной информации при указанных выше способах передачи несет Пациент (Заказчик).

При оформлении результатов лабораторных исследований биологического материала Потребителя Исполнитель вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи врача с помощью средств механического или иного копирования, электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи.

Медицинские заключения и результаты лабораторных исследований могут быть выданы третьему лицу при предоставлении Доверенности, составленной в простой письменной форме и подписанной Потребителем (Заказчиком).

- 6.6. В целях контроля качества оказания медицинских услуг и обеспечения безопасности на территории Исполнителя проводится открытая видеосъемка и /или аудиозапись путем установления видеокамер в публичных помещениях, а также в месте осуществления взятия биоматериала (за исключением кабинетов гинекологии, урологии и УЗИ) в соответствии с действующим законодательством.
- 6.7. Для целей оказания медицинских услуг Исполнителю предоставляется право осуществлять обмен (прием и передачу) персональных данных с иными третьими лицами, в том числе: медицинскими организациями, органами государственной и муниципальной власти в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, с использованием машинных носителей или по каналам связи с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа.
- 6.8. При оформлении результатов лабораторных исследований биоматериала Потребителя Исполнитель вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи врача с помощью средств механического или иного копирования, электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи.

## **7. Конфиденциальность.**

- 7.1. Информация о факте обращения Потребителя (Заказчика) за медицинской помощью, состоянии здоровья Потребителя, результатах лабораторного исследования его биоматериала и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 7.2. Информация, содержащаяся в медицинских документах Потребителя, может предоставляться Исполнителем без согласия Потребителя только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

## 8. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров.

- 8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.
- 8.2. Исполнитель не несет ответственности за качество оказанной медицинской услуги, если до оказания медицинской услуги Потребитель (Заказчик) не исполнил указания Исполнителя по информированию Исполнителя о перенесенных им (Потребителем) заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, наличии аллергических реакций, противопоказаний и/или не соблюдал рекомендации по подготовке к проведению лабораторных исследований биологического материала, если оказание медицинской услуги ненадлежащего качества и/или причиненный вред явились следствием отсутствия у Исполнителя такой информации и/или несоблюдения указанных рекомендаций.
- 8.3. Исполнитель также не несет ответственности за предоставление Потребителем (Заказчиком) недостоверной информации (в том числе, персональных данных) при заполнении заявки на выполнение исследования, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и иных утвержденных Исполнителем форм. Исполнитель не проверяет достоверность предоставляемой Потребителем (Заказчиком) информации и исходит из того, что Потребитель (Заказчик) предоставляет достоверную и достаточную информацию.
- 8.4. В случае если качество биологического материала Потребителя не соответствует требованиям, предъявляемым к нему Исполнителем в соответствии с медицинскими стандартами и предусмотренным «Правилами подготовки пациента к лабораторным исследованиям», Исполнитель проводит лабораторные исследования данного биоматериала, однако не несет ответственности за качество оказанной услуги, а оказанная услуга подлежит оплате Заказчиком в полном объеме.
- 8.5. В случае, если в силу особенностей конкретного вида биологического материала, передаваемого для проведения лабораторных исследований, Исполнитель имеет возможность обнаружить, что качество биологического материала не соответствует вышеуказанным требованиям Исполнителя, только после взятия (принятия) у Потребителя биологического материала, Исполнитель не проводит лабораторные исследования данного биологического материала и сообщает Потребителю и Заказчику о необходимости повторного взятия биологического материала с последующим повторным выполнением заказанных лабораторных исследований за счет Исполнителя, в связи с тем, что Заказчик оплатил лабораторные исследования в полном объеме.
- 8.6. В случае, если в силу особенностей конкретного вида биологического материала, передаваемого для проведения лабораторных исследований, Исполнитель имеет возможность обнаружить, что качество биологического материала не соответствует вышеуказанным требованиям Исполнителя, только после принятия у Потребителя биологического материала, включая случаи, предусмотренные п. 4.2 Договора, Исполнитель проводит лабораторные исследования данного биологического материала, однако не несет ответственности за валидность полученных результатов, а оказанные услуги по лабораторным исследованиям подлежат оплате Заказчиком в полном объеме.

## 9. Заключительные положения.

- 9.1. Расторжение Договора, а также все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть совершены в форме и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.
- 9.2. По требованию Потребителя (Заказчика), Исполнителем оформляется и предоставляется бумажный дубликат настоящего Договора, дополнительных соглашений к нему.
- 9.3. Потребитель (Заказчик) настоящим подтверждает, что он ознакомился с правилами поведения, Положением о порядке и условиях оказания медицинских услуг, утвержденных Исполнителем, и обязуется соблюдать их.
- 9.4. Медицинские услуги не оказываются, если у Потребителя (Заказчика) имеются противопоказания, препятствующие оказанию услуг по настоящему Договору.
- 9.5. Все уведомления и сообщения в рамках Договора должны направляться Сторонами друг другу в письменной форме.
- 9.6. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Договором, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

## 10. Реквизиты Исполнителя.

**Наименование:** ООО «АПТЕКА 24/7», Г.Казань, ул. 2-я Старо-Аракчинская д.41, пом. 1005, ИНН: 1659210019, ОГРН: 1201600051828

**Банковские реквизиты:** Расч.счет : 40702810500000005398; АО «ТАТСОЦБАНК»

к/счет 3010181050000000703, БИК 049205703.

Тел.: +7 (495) 276-08-08, WEB-сайт: <https://citilab.ru/>

**Свидетельство о внесении сведений об Исполнителе в ЕГРЮЛ:** Лист записи ЕГРЮЛ № 1201600051828 от 29.07.2020

**Лицензия на осуществление медицинской деятельности:** ЛО-16-01-008552; 10.03.2021г.

**Кем выдана:** Министерство здравоохранения Республики Татарстан