

Пользовательское соглашение

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение является публичной офертой и определяет условия использования сервиса для формирования предварительного заказа на выезд мобильной службы на сайте в сети Интернет по адресу: <https://helix.ru/site/page/57> (далее – Сервис), пользователями данного Сервиса.

1.2. Настоящим:

– Общество с ограниченной ответственностью «Научно-производственная Фирма «ХЕЛИКС» (ОГРН: 1027801545925, ИНН 7802122535, адрес местонахождения: 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, лит. А, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-23-01-014905 от 10 ноября 2020 г, выдана Министерством здравоохранения Свердловской области, действует бессрочно);

– Общество с ограниченной ответственностью «Хеликс 77» (ОГРН 1117847286237, ИНН 7802756845 адрес местонахождения: г. Санкт-Петербург, Лесной пр, д.61, корпус 3, помещение 3Н, литер Д, лицензия №ЛО-78-01-007422, выдана Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга 12 декабря 2016, действует бессрочно);

– Общество с ограниченной ответственностью «Хеликс-Мед» (ОГРН 1079847093325, ИНН 7814390916, адрес местонахождения: г. Санкт-Петербург, аллея Поликарпова, д.2, литер А, пом.3Н, лицензия ЛО-66-01-002238, выдана Министерством здравоохранения Свердловской области 21 ноября 2013, действует бессрочно),

далее именуемые «Хеликс», «Группа Хеликс»,

предлагают физическому лицу - пользователю сети Интернет (далее – «Пользователь») использовать Сервис на условиях, изложенных в настоящем Пользовательском соглашении (далее — «Соглашение»). Соглашение вступает в силу с момента выражения Пользователем согласия с его условиями в порядке, предусмотренном п. 1.4 Соглашения.

Услуги по выполнению исследований оказывает Общество с ограниченной ответственностью «Научно-производственная Фирма «ХЕЛИКС» (далее – Исполнитель).

1.3. Соглашение может быть изменено Хеликс в одностороннем порядке без какого-либо специального уведомления Пользователя. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет по адресу <https://helix.ru/site/page/57>.

1.4. Пользователь согласен с тем, что, начиная использовать Сервис и/или его отдельные функции, Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объеме, без оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Соглашения Пользователь обязан прекратить использовать Сервис.

1.5. Хеликс безвозмездно предоставляет Пользователю неисключительную лицензию на использование Сервиса. Использование Сервиса осуществляется Пользователем в личных целях, не связанных с извлечением прибыли. При необходимости использования функциональности Сервиса в коммерческих целях Пользователь обязан заключить с Хеликс отдельное лицензионное соглашение.

1.6. Пользователь дает свое согласие на получение сообщений информационного характера об оказываемых услугах. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений путем использования соответствующей функциональности Сервиса.

1.7. Сервис предоставляется бесплатно и в состоянии «как есть». Хеликс не гарантирует доступность Сервиса в любой момент. Хеликс не гарантирует осуществление оперативной обработки поступающих от Пользователей заказов, применения методик приоритизации заказов, а также соблюдения определенных сроков при их рассмотрении.

2. Предмет соглашения и порядок оформления предварительного заказа

2.1. Сервис, любое его развитие и/или добавление новых функций, условий Сервиса является предметом настоящего Соглашения.

2.2. Группа Хеликс состоит из медицинских организаций и оказывает медицинские и иные услуги в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. и Лицензиями на осуществление медицинской деятельности, размещенными по адресу

2.3. Посредством Сервиса Хеликс организует выезд мобильной службы (медицинского работника, осуществляющего взятие биологического материала), а также оказание платных медицинских и иных услуг (далее – «Исследования») лично. Оказание услуг по выезду мобильной службы может быть недоступно в отдельных субъектах РФ.

2.4. Для использования Сервиса Пользователь может войти в Личный кабинет или зарегистрироваться в Личном кабинете с помощью авторизации через e-mail. Для ознакомления с информацией на Сервисе авторизация не требуется.

Личный кабинет позволяет Пользователю осуществлять следующие манипуляции: создавать предварительные заказы, загружать результаты анализов, отслеживать статус заказа, анализировать показатели по отношению к норме; выстраивать динамику показателей по времени; просматривать заключения врача по результатам; задавать вопросы онлайн-консультанту; распечатывать результаты на официальном бланке; создавать личные профили на всех членов семьи; прикреплять карту клиента Лабораторной службы Хеликс, отслеживать баланс баллов и другое.

Пользователь согласен с тем, что, начиная использовать настоящий Сервис, Пользователь дает согласие Хеликс на создание Личного кабинета.

2.5. Для создания заказа на выезд мобильной службы Пользователю необходимо выполнить одно из предложенных действий:

– заполнить на Сервисе следующую информацию: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, телефон. Для некоторых видов Исследований может потребоваться внесение дополнительных данных, к примеру, при заказе лабораторных исследований на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19);

– оставить заявку на обратный звонок, заполнив поля на Сервисе;

– позвонить по номеру телефона, указанному на Сервисе.

2.6. После создания заказа Пользователю на электронную почту, указанную им при оформлении, поступит сообщение с номером заказа, содержащее необходимую информацию, в том числе о дате оказания услуг и месте их оказания.

2.7. Хеликс вправе в любой момент без указания причин отклонить заявку, в том числе (но не ограничиваясь), в случае: неполного и/или некорректного заполнения Пользователем содержания заявки; выявления подозрительной активности Пользователя в Сервисе и т.п.

2.8. При оформлении заказа на выезд мобильной службы для забора биологического материала в целях выполнения исследований на коронавирусную инфекцию COVID-19 Пользователь:

- подтверждает, что он не контактировал с лицами с поставленным диагнозом «COVID-2019», признаки инфекционных заболеваний (повышение температуры тела и пр.) у него отсутствуют;

- понимает и соглашается с тем, что в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе Инструкцией об организации работы по диагностике новой коронавирусной инфекции (COVID - 2019), утв. Письмом Роспотребнадзора от 18.03.2020 N 02/4457-2020-27, Исполнитель вправе проводить исследования на COVID-2019 только из материала, отобранного у лиц, не имеющих признаков инфекционных заболеваний и не являющихся контактными с больными COVID-2019.

3. Условия оказания услуг

3.1. Оказание услуг по выполнению лабораторных исследований осуществляется Хеликс в соответствии с [Офертой о заключении договора оказания платных медицинских услуг](#) и/или [Офертой о заключении договора оказания услуг](#). Оформляя заказ на Сервисе,

Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с вышеуказанными офертами и согласен с изложенными в них условиями.

3.2. Исполнитель самостоятельно информирует Пользователя о результатах оказанных услуг путем направления результата Исследования в личный кабинет Пользователя или иным способом, указанным в договоре оказания медицинских услуг или договоре оказания услуг. В целях исполнения требований нормативных правовых актов, информация о результатах Исследования может быть передана Исполнителем или его Партнером в уполномоченные органы власти.

3.3. Для получения услуг Пользователь обязан по запросу сотрудника мобильной службы предъявить документ, удостоверяющий личность, удостоверяющие личность документы (или их копии) лиц, указанных в заказе, а также документы, устанавливающие полномочие Пользователя на заключение договора оказания платных медицинских услуг от имени другого лица (паспорт несовершеннолетнего лица, свидетельство о рождении и пр.), у которого производится забор биоматериала для проведения Исследования. До оказания услуг Пользователь обязан ознакомиться со спецификацией, направленной на электронную почту Пользователя, с перечнем оказываемых услуг, а также подписать на бумажном носителе информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных.

3.4. Хеликс вправе отказать Пользователю в оказании услуг в случае непредставления документов, указанных в п.3.3 настоящего Соглашения, а также при несовпадении данных, заявленных при оформлении предварительного заказа с предъявленными документами.

4. Оплата стоимости предварительного заказа

4.1. Оказание услуг осуществляется Хеликс и/или его Партнерами за плату, указанную на Сервисе.

4.2. Пользователь информирован о том, что стоимость услуг определяется в соответствии с регионом, в котором ему будут оказаны услуги, и действует только на его территории. При оформлении заказа на выезд мобильной службы по адресу, находящемуся за пределами региона оформления предварительного заказа, стоимость услуг может отличаться от указанной при его оформлении.

4.3. Оплата стоимости заказанных услуг осуществляется Пользователем наличными или безналичными средствами сотруднику мобильной службы после подписания документов, указанных в п.3.3 Соглашения.

4.4. Пользователь вправе отменить предварительный заказ с помощью функциональности Сервиса. В случае отмены предварительного заказа с помощью функциональности Сервиса он аннулируется полностью, отмена части предварительного заказа невозможна.

4.5. Оферта и спецификация, содержащая информацию об объеме и стоимости заказа, направляется Пользователю по электронной почте.

5. Обязанности и ответственность сторон. Иные положения

5.1. Пользователь несет ответственность за достоверность данных, предоставленных им при использовании Сервиса.

5.2. Пользователь обязуется принимать все необходимые меры по обеспечению безопасности и защите информации, которая становится доступной Пользователю в результате использования Сервиса.

5.3. Хеликс обязуется осуществлять постоянный контроль сохранности конфиденциальности данных, представленных Пользователем и не несет ответственности за сохранность, неизменность, а равно конфиденциальность таковых в случае нарушения Пользователем настоящих условий, и/или в случае, если нарушение сохранности, неизменности и/или конфиденциальности данных Пользователя произошли в свете программного сбоя, неправомерных действий третьих лиц или иных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Хеликс.

5.4. Хеликс не несет ответственность за ущерб, причиненный Пользователю в результате противоправных действий третьих лиц, программного сбоя, и/или в результате несоблюдения Пользователем требований настоящих условий.

5.5. Пользователь вправе использовать Сервис в соответствии со всей полнотой функциональности, предоставляемой Пользователю Сервисом и соответствующей реализованному Пользователем в соответствии с настоящими условиями порядку доступа.

5.6. Пользователь подтверждает, что не будет использовать Сервис в иных целях, нежели указанных в настоящих условиях и/или на сайте Сервиса, самостоятельно несёт риски возникновения убытков, связанных с нарушением поименованных целей использования Сервиса, и обязуется по соответствующему требованию Хеликса возместить последнему любые убытки, связанные с нарушением настоящего пункта условий и/или настоящих условий в целом.

5.7. Для всех действий Пользователя, совершаемых при использовании Сервиса, время их совершения устанавливается равным московскому времени.

6. Согласие на обработку персональных данных и информации, содержащей сведения о врачебной тайне

6.1. Принимая условия настоящего Соглашения, Пользователь тем самым дает Хеликс свое согласие на обработку его персональных данных, согласно Федеральному закону от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», а также информации, содержащей сведения о врачебной тайне, согласно Федеральному закону от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Кроме того, Пользователь выражает согласие на передачу и обработку Персональной информации, а также информации, содержащей сведения о врачебной тайне, партнерам Хеликс в целях обработки предварительного заказа Пользователя, оказания услуг и последующего информирования Пользователя по результатам услуг при условии соблюдения требований ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в том числе осуществления таким лицом конфиденциальности и защиты персональных данных.

6.2. Целью обработки персональных данных является предоставление Сервиса Пользователю, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся использования Сервиса, оказания услуг, а также обработки запросов и заявок от Пользователя, улучшения качества Сервиса, удобства использования, разработки новых сервисов и услуг, таргетирования рекламных материалов, получение информационных и (или) рекламных сообщений, в том числе, с использованием сетей электросвязи, рассылки посредством СМС и e-mail, проведения статистических и иных исследований на основе обезличенных данных. Персональные данные могут быть использованы в иных целях, если это предусмотрено видами деятельности в Уставе Хеликс или является обязательным в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации. Пользователь выражает согласие на передачу сведений о факте его обращения за оказанием медицинской помощи и медицинских и иных услуг партнерам Хеликс для реализации указанных целей.

6.3. Перечень персональных данных Пользователя на обработку которых дается согласие: фамилия, имя, отчество, дата, место рождения, возраст, пол, адрес, телефон, адрес электронной почты, сведения о месте работы и должности, изображение гражданина, запись его голоса, данные документа, удостоверяющего личность, номер полиса ОМС, полиса ДМС, СНИЛС, сведения о состоянии здоровья, составляющие врачебную тайну, заболевания, случаях обращения за медицинской помощью, диагнозах, а также иной указанной Пользователем информации.

6.4. Перечень действий с персональными данными Пользователя, на совершение которых дается согласие: все действия с персональными данными необходимые для использования Сервиса, в том числе любые действия (операции) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись,

систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, передачу персональных данных с помощью медицинских/лабораторных информационных систем и других программ для ЭВМ третьим лицам в целях исполнения обязательств по настоящему соглашению и дальнейшего информирования Пользователя; на синхронизацию персональных данных Пользователя с помощью различных программ для ЭВМ путем передачи третьим лицам; а также на иную передачу персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством РФ. Пользователь согласен с тем, что Хеликс вправе привлекать для выполнения вышеуказанных полномочий по обработке (включая автоматизированную обработку) и хранению персональных данных третьих лиц без дополнительного согласия Пользователя в соответствии с действующим законодательством РФ в соответствии с целями, указанными в п. 2.3 настоящего Соглашения.

6.5. В Хеликс реализуются все требования утверждённых нормативных документов по обеспечению безопасности информации, в том числе персональных данных, включая медицинскую информацию.

6.6. Согласие на обработку персональных данных и информации, содержащей сведения о врачебной тайне, а также иные вышеуказанные действия предоставляется Пользователем без ограничения срока действия.

6.7. В случае если Пользователь размещает в заказе Персональную информацию третьих лиц, Пользователь гарантирует, что имеет соответствующие полномочия на выражение согласия от имени указанного им лица на передачу его Персональной информации Обществу с ограниченной ответственностью «Научно-производственная Фирма «ХЕЛИКС», Обществу с ограниченной ответственностью «Хеликс 77», Обществу с ограниченной ответственностью «Хеликс-Мед» для ее обработки на указанных выше условиях, а также на передачу сведений о факте обращения лица за получением медицинских и иных услуг. Хеликс вправе запросить у Пользователя документы, подтверждающие наличие у него соответствующих полномочий на обращение от имени лица, данные которого указаны в Заявке.

6.8. Пользователь извещен о том, что отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется посредством составления соответствующего письменного заявления, которое может быть направлено в адрес Хеликс заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручено лично под расписку представителю Хеликс. Заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных и информации, содержащей сведения о врачебной тайне, должно в обязательном порядке содержать: ФИО, паспортные данные (номер паспорта, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе), заявляемое требование, подпись и расшифровку подписи Пользователя, а также дату составления. При несоблюдении Пользователем условий, указанных в настоящем пункте, согласие на обработку персональных данных и информации, содержащей сведения о врачебной тайне, не будет считаться отозванным.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Все вопросы и претензии, связанные с использованием Сервиса, должны направляться через форму Сервиса «Виртуальный ассистент Хеликс» (чат-бот) или по адресу электронной почты: online_refund@helix.ru. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) календарных дней с момента ее получения.