

Пользовательское соглашение

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение является публичной офертой и определяет условия использования сервиса для формирования заказа и оплаты услуг в мобильном приложении Helix Express (далее – Сервис) пользователями данного Сервиса.

1.2. **Общество с ограниченной ответственностью «Медзум»** (ОГРН: 1197847165262, ИНН 7813637543, адрес местонахождения: 197022, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Аптекарский остров, ул. Профессора Попова, д.23, литера Д, помещ. 19-н, ком. 85, офис 215 (далее – «Medzoom»)) предлагает физическому лицу - пользователю мобильного приложения Helix Express (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.

1.3. Соглашение может быть изменено Medzoom в одностороннем порядке без какого-либо специального уведомления Пользователя. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в мобильном приложении Helix Express.

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. Medzoom безвозмездно предоставляет Пользователю неисключительную лицензию на использование Сервиса. Использование Сервиса осуществляется Пользователем в личных целях, не связанных с извлечением прибыли. При необходимости использования функционала Сервиса в коммерческих целях Пользователь обязан заключить с Medzoom 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 соответствующего функционала Сервиса.

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

1.1. Термины и определения

Сервис – мобильное приложение Helix Express, функционал которого позволяет Пользователю оформить заказ на оказание платных медицинских и иных услуг, выбранных Пользователем из предложенного на Сервисе перечня.

Устройство – электронное мобильное устройство Пользователя, имеющее возможность доступа к сети Интернет и дающее Пользователю возможность использовать Сервис.

Исследование – платная медицинская или иная услуга, оказываемая Партнером. Перечень выполняемых исследований доступен на Сервисе.

Лабомаг – аппарат, расположенный в Пунктах размещения, который подключен к Сервису. Посредством использования Сервиса и функционала Лабомата Пользователь получает набор для забора биологического материала и/или передает для проведения Исследования запечатанный в специальный Пакет контейнер (пробирку) с биологическим материалом. В зависимости от вида Исследования забор биологического материала осуществляется Пользователем самостоятельно или посредством обращения в Медицинский центр Партнера. Перечень Медицинских центров доступен Пользователю на Сервисе.

Пункты размещения – территория, на которой размещен Лабомаг. Перечень Пунктов размещения с адресами расположен на Сервисе.

Набор – комплект, состоящий из контейнера и иных комплектующих, предназначенных для сбора биологического материала, инструкции и специального Пакета для упаковки.

Пакет – специальный маркированный пакет, на котором размещен штрих-код, предназначенный для упаковки контейнера с биологическим материалом.

Партнер – медицинская организация, включая Хеликс, оказывающая Пользователю платные медицинские и иные услуги, привлекаемая Medzoom.

Хеликс – 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, имеющее лицензию на осуществление медицинской деятельности №Л041-01126-23/00553381 (действует бессрочно) от 10 ноября 2020 г., Лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Краснодарского края, адрес 350020, г. Краснодар, ул. Коммунаров, 276/1, тел. +7 (861) 2070707, +7 (861) 2060473, Работы (услуги), выполняемые: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лабораторной диагностике; сестринскому делу в педиатрии; сестринскому делу; физиотерапии; функциональной диагностике; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий); ультразвуковой диагностике; урологии.

2. Предмет соглашения и порядок оформления заказа

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

2.2. Общество с ограниченной ответственностью «Медзум» (ОГРН: 1197847165262, ИНН 7813637543) для выполнения услуг привлекает Партнеров.

2.3. Посредством Сервиса Пользователь имеет возможность обратиться за получением платных медицинских и иных услуг (далее - Исследование). Платные медицинские услуги оказываются в том числе Партнерами, имеющими соответствующие лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.4. Пользователь самостоятельно совершает загрузку мобильного приложения Helix Express на Устройство и совершает необходимые действия по регистрации или авторизации, а также созданию заказа.

Пользователь имеет возможность использовать Сервис при осуществлении регистрации на Сервисе.

2.5. Для создания заказа Пользователю необходимо зарегистрироваться/авторизоваться на Сервисе и заполнить следующую информацию: фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес электронной почты, пол. В зависимости от вида Исследования и требований нормативных правовых актов и контролирующих органов могут быть предусмотрены иные, обязательные для указания, данные Пользователя.

2.6. После создания заказа и его оплаты в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящего Пользовательского соглашения, Пользователь должен совершить действия, предусмотренные п.3.3. Соглашения.

2.7. Medzoom вправе в любой момент без указания причин отклонить заказ, в том числе (но не ограничиваясь), в случае: неполного и/или некорректного заполнения Пользователем содержания заказа; неоплаты Пользователем заказа; выявления подозрительной активности Пользователя в Сервисе и т.п. Кроме того, Medzoom в случае возникновения подозрений в недобросовестности Пользователя при использовании Сервиса и/или Лабомата вправе заблокировать Пользователю возможность использования Сервиса.

2.8. Пользователь при оформлении заказа на оказание платных медицинских услуг дает свое согласие на передачу его персональных данных, включая сведения о состоянии здоровья и о фактах обращения за медицинской помощью, в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения, в том числе, через региональные и иные информационные системы и уполномоченные организации, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

3. Условия оказания услуг

3.1. Оказание услуг по выполнению Исследований производится в соответствии с Офертой о заключении договора оказания платных медицинских услуг и платных аналитических услуг, размещенной на Сервисе.

3.1.1. Лабораторное исследование осуществляется Хеликс. Взятие образцов биологического материала, за исключением случаев, когда забор биоматериала производится Пользователем самостоятельно, может осуществляться Партнером в соответствии с договором на оказание медицинских услуг, заключаемым при обращении Пользователя в Медицинский центр. В случае заключения такого договора не с Хеликс, а с иным Партнером, Хеликс не будет стороной такого договора, а иной Партнер самостоятельно несет ответственность за исполнение заключенного с Пользователем договора согласно законодательству РФ.

3.2. Пользователь информируется о результатах оказанных услуг путем размещения результата Исследования на Сервисе или иным способом, указанным в договоре оказания платных медицинских и платных аналитических услуг.

В целях исполнения требований нормативных правовых актов, информация о результатах Исследования может быть передана Хеликс в уполномоченные органы власти.

3.3. Для получения услуг Пользователь должен совершить следующие действия:

3.3.1. при оформлении заказа на проведение Исследования в отношении биоматериала, забор которого должен быть осуществлен Пользователем самостоятельно:

а) после получения QR-кода заказа, полученного при оформлении заказа на Сервисе, Пользователю будет доступен перечень Пунктов размещения. Пользователь посещает удобный для него Пункт размещения и получает Набор в Лабомате с использованием его функционала. Для этого Пользователь должен отсканировать полученный им при оформлении заказа QR-код или ввести девятизначный код заказа, указанный на Сервисе.

Лабомат через автоматически открывающееся окно выдает Пользователю Наборы в количестве, соответствующем заказу Пользователя.

С момента получения Набора Пользователь несет риск его повреждения или утраты. В случае получения в Лабомате Набора, не соответствующего Заказу, Пользователь обязан незамедлительно сообщить в службу поддержки Сервиса.

б) Пользователь осуществляет в удобном для себя месте, находящемся за пределами Медицинского центра Партнера, сбор биологического материала согласно инструкции. Контейнер с собранным биоматериалом, соответствующим заказу, Пользователь упаковывает в специальный Пакет.

Запечатанный Пакет со штрих-кодом, в котором находится контейнер с собранным биоматериалом, Пользователь должен поместить в Лабомат, размещенный в любом Пункте размещения. Для этого Пользователь по одному сканирует штрих-код на каждом запечатанном Пакете и в автоматически открывшееся окно Лабомата сбрасывает по очереди все Пакеты в рамках одного заказа.

3.3.2. При оформлении заказа на проведение Исследования в отношении биоматериала, забор которого должен быть осуществлен работником Партнера:

а) после получения QR-кода заказа, полученного при оформлении заказа на Сервисе, и в целях получения услуги по забору биоматериала Пользователя работником Партнера, Пользователь должен получить в Лабомате талон на посещение процедурного кабинета в Медицинском центре. Для получения талона Пользователь должен отсканировать полученный им при оформлении заказа QR-код.

б) Пользователь должен предоставить медицинской сестре Медицинского центра талон с QR-кодом заказа, распечатанный Лабоматом. Без предоставления талона услуги в Медицинском центре Пользователю не оказываются. Пользователь самостоятельно несет риски за последствия неполучения услуг, которые могут у него возникнуть в случае обращения в Медицинский центр по заказу без талона.

После того, как медицинская сестра Партнера осуществит забор биоматериала, пробирка с биоматериалом помещается в Пакет.

в) Запечатанный Пакет, в котором находится пробирка с собранным биоматериалом, Пользователь должен незамедлительно поместить в Лабомат, размещенный в Медицинском центре. Для этого Пользователь должен отсканировать штрихкод, расположенный на Пакете.

Пользователь осведомлен и соглашается с тем, что:

- QR-код заказа становится доступным для Пользователя только после оформления и оплаты заказа;
- по запросу администратора в Медицинском центре Medzoom/Партнера он обязан 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 или иных услуг от имени другого лица (паспорт несовершеннолетнего лица, свидетельство о рождении и пр.), у которого производится забор биоматериала для проведения Исследования;
- в случае если указанные выше документы были затребованы администратором Медицинского центра, но не предоставлены Пользователем, Medzoom/Партнер имеет право отказаться от выполнения услуги;
- Medzoom/Партнер вправе отказать Пользователю в оказании услуг при несовпадении данных, заявленных при оформлении заказа с предъявленными документами.

4. Оплата стоимости заказа

4.1. Оказание услуг осуществляется 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 обращении Пользователя в Медицинский центр, находящийся за пределами региона оформления заказа, стоимость услуг может отличаться от указанной при его оформлении.

4.3. Стоимость заказа гарантирована и остается неизменной в течение 7 (семи) календарных дней с момента создания и оплаты заказа. По истечении 7 (семи) календарных дней с момента создания и оплаты заказа стоимость услуг (заказа) может быть увеличена Medzoom в одностороннем порядке.

В случае, когда Пользователь оформил заказ, но не выполнил действия, предусмотренные п.3.3.1. и 3.3.2. настоящего Соглашения (к примеру, оформил заказ, но не получил Набор, не поместил биоматериал в Лабомат и не сдал биоматериал в процедурном кабинете), в срок, установленный п.4.3. настоящего Соглашения, Medzoom, в случае увеличения стоимости услуг, имеет право в одностороннем порядке отменить заказ Пользователя и предложить ему осуществить возврат денежных средств в соответствующей части. Пользователь в таком случае имеет право оформить заказ заново.

Пользователь, который не воспользовался услугами в сроки, указанные в настоящем пункте Соглашения, обязан самостоятельно отслеживать актуальную стоимость услуг на момент их востребования.

4.4. Оплата стоимости заказанных услуг осуществляется Пользователем в процессе оформления заказа на Сервисе на условиях полной предоплаты. Получателем платежа является Medzoom. Medzoom также действует по поручению Партнёров и организует прием денежных средств от Пользователя в части оплаты услуг Партнера.

4.5. Оплату заказанных услуг Пользователь производит с привлечением платежных агентов. Способ оплаты указывается в соответствующих полях Сервиса. Кассовый чек при расчетах за услуги с помощью Сервиса и спецификация с перечнем заказанных услуг направляются по адресу электронной почты, указанному Пользователем в заказе. Спецификация, содержащая информацию об объеме и стоимости заказа, направляется Пользователю по электронной почте после осуществления Пользователем действий по помещению биоматериала в ЛабоMAT в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

4.6. Внесенные Пользователем денежные средства не являются коммерческим кредитом, залогом, ссудой, займом. Проценты на предоплату не начисляются и не уплачиваются. К указанным взаимоотношениям правила ст. 317.1 Гражданского Кодекса РФ не применяются.

5. Отмена или изменение заказа и возврат денежных средств Пользователю.

5.1. Пользователь вправе отменить полностью заказ и оформить возврат уплаченной за услуги суммы с помощью функционала Сервиса до момента получения Набора в ЛабоMATE. При этом возврат внесенных Пользователем денежных средств автоматически осуществляется на банковскую карту, с которой они были списаны. При необходимости возврата на иную банковскую карту Пользователь оформляет соответствующее заявление, размещенное на Сервисе, и направляет по адресу электронной почты info@helix-express.ru. В случае отмены заказа с помощью функционала Сервиса он аннулируется полностью, отмена части заказа невозможна.

5.2. В случае отмены Пользователем заказа посредством функционала Сервиса после получения им Набора и/или оказания Партнером услуги по забору биоматериала, но до передачи Пакетов с биоматериалом в ЛабоMAT, возврат оплаченных Пользователем за заказ денежных средств может быть осуществлен только за вычетом стоимости услуг по подготовке взятия биоматериала, а также услуг по забору биологического материала, если такой забор был осуществлен Партнером.

5.3. Отказ Пользователя от услуг проведения лабораторного исследования после передачи Пакетов с биоматериалом в ЛабоMAT может быть осуществлен только в порядке, предусмотренном заключенным Пользователем договором на оказание платных медицинских и иных услуг и законодательством РФ.

5.4. Пользователь несет ответственность за соблюдение инструкции по самостоятельному забору, хранению, и передаче биоматериала партнеру Medzoom. В случае установления в процессе оказания услуг отсутствия или недостаточного количества биоматериала в контейнере или иного нарушения Пользователем инструкции по самостоятельному забору и/или хранению и/или передаче биологического материала партнеру Medzoom, повлекшее за собой невозможность оказания медицинской или иной услуги, возврат денежных средств Пользователю не осуществляется.

5.5. Пользователь соглашается с тем, что в связи с особенностями технологического процесса часть услуг может быть отменена Medzoom, что не будет являться односторонним отказом Medzoom от исполнения обязательств в соответствии со ст.310 Гражданского кодекса РФ. В данном случае сумма, уплаченная Пользователем, в полном объеме или в части (при отмене части услуг) возвращается ему автоматически по реквизитам карты, с которой была произведена оплата заказа.

6. Обязанности и ответственность сторон. Иные положения

6.1. Пользователь несет ответственность за достоверность данных, предоставленных им при использовании Сервиса. Пользователь гарантирует, что биоматериал, предоставленный партнеру Medzoom, принадлежит самому Пользователю/пациенту, указанному в заказе.

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

6.3. Пользователь вправе использовать Сервис в соответствии со всей полной функционала, предоставляемой Пользователю Сервисом и соответствующей реализованному Пользователем в соответствии с настоящими условиями порядку доступа.

6.4. Пользователь подтверждает, что не будет использовать Сервис в иных целях, нежели указанных в настоящих условиях и/или на Сервисе, Пользователь обязан не использовать никакие технологии и не предпринимать никаких действий, которые могут нанести вред Сервису, интересам и имуществу Medzoom и его Партнеров и самостоятельно несёт риски возникновения убытков, связанных с нарушением поименованных целей использования Сервиса, и обязуется по соответствующему требованию Medzoom возместить последнему любые убытки, связанные с нарушением условий настоящего пункта и/или настоящих условий в целом.

6.5. Пользователь обязан соблюдать требования и инструкции по самостоятельному забору и/или хранению и/или передаче биологического материала партнеру Medzoom и несет ответственность за их нарушение.

6.6. Пользователь обязан незамедлительно извещать Службу поддержки о повреждениях или иных неполадках, обнаруженных на Лабомате, сообщать достоверную информацию об указанных фактах.

6.7. В случае причинения любого ущерба (повреждения) Лабомату или Сервису, произошедшего по вине Пользователя, Пользователь обязан возместить Medzoom такой ущерб.

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

6.9. Medzoom обязуется осуществлять постоянный контроль сохранности конфиденциальности данных, представленных Пользователем и не несёт 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 Medzoom.

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

6.11. Пользователь несет ответственность за корректное размещение контейнера/пробирки с собранным биоматериалом в Пакет, соответствующий его заказу. В случае, если Пользователь поместил контейнер в Пакет, не соответствующий его заказу, что повлекло за собой невозможность проведения Исследования, стоимость услуг по подготовке взятия биоматериала, а также услуг по забору биологического материала Пользователю не возвращается.

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

Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с политикой Общества с ограниченной ответственностью «Медзум» в отношении

обработки персональных данных, размещенной на Сервисе, а также согласием Пользователя на обработку его персональных данных.

Пользователь самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий разглашения его персональных данных в результате осознанной либо случайной передачи Пользователем третьим лицам полученного QR-кода или иных данных, полученных при использовании Сервиса.

8. Заключительные положения

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

8.2. Все вопросы и претензии, связанные с использованием Сервиса, должны направляться через раздел Сервиса «Помощь» или по адресу info@helix-express.ru.