

Пользовательское соглашение

1. Общие положения

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

1.2. 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 действует бессрочно от 10 ноября 2020 г, выдана Министерством здравоохранения Свердловской области, адрес 620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 346, тел. 8 (343) 312-00-03, 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 (далее – «Хеликс») предлагает 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.

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 предварительных 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. Хеликс является медицинской организацией 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 Лицензией на осуществление медицинской деятельности, размещенной по адресу <https://helix.ru/site/page/46>.

2.3. Посредством Сервиса Хеликс организует оказание платных медицинских и иных услуг (далее – «Исследования») лично, а также с помощью своих Партнеров, имеющих соответствующие лицензии.

2.4. Для использования Сервиса Пользователь может войти в Личный кабинет или зарегистрироваться в Личном кабинете с помощью авторизации через e-mail.

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 предварительного заказа Пользователю необходимо заполнить 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).

2.6. После создания предварительного заказа и его оплаты в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящего Пользовательского соглашения, Пользователю поступит сообщение с адресами Диагностических центров (далее по тексту – «Диагностический центр»), куда он сможет обратиться для получения услуг по своему выбору.

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

2.8. При оформлении предварительного заказа на выполнение исследований на коронавирусную инфекцию 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;

- путем заполнения соответствующего поля при оформлении предварительного заказа дает согласие на передачу сведений о результатах исследований в федеральное бюджетное учреждение науки "Центральный научно-исследовательский институт эпидемиологии" Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" в целях реализации Постановления Правительства РФ №452 от 27.03.2021 г. "Об обеспечении уведомления физических лиц о результатах исследований на наличие возбудителя новой коронавирусной инфекции (COVID-19) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и обмена информацией о результатах таких исследований", для чего добровольно передает Исполнителю данные о фамилии, имени, отчестве (при наличии), серии и номере документа, удостоверяющего личность, страховом номере индивидуального лицевого

счета (СНИЛС). Для передачи данных в федеральное бюджетное учреждение науки "Центральный научно-исследовательский институт эпидемиологии" Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" Исполнитель вправе привлекать третьих лиц без дополнительного согласования с Пользователем.

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 \(выполнения лабораторных исследований\)](#) и/или [Офертой о заключении договора оказания услуг](#). Взятие образцов биологического материала может осуществляться как Хеликс, так и Партнерами Хеликс в соответствии с договором на оказание медицинских услуг, заключаемым между Хеликс/Партнером Хеликс при обращении Пользователя в Диагностический центр. В случае заключения договора с Партнером, Хеликс не будет стороной такого договора, и Партнер самостоятельно несет ответственность за исполнение заключенного с Пользователем договора согласно законодательству РФ.

3.2. Хеликс 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 Хеликс или его Партнером в уполномоченные органы власти.

3.3. Для получения услуг при обращении в Диагностический центр Хеликс и/или Партнера Хеликс Пользователь обязан назвать администратору номер предварительного заказа, а также по запросу администратора предъявить документ, удостоверяющий личность, удостоверяющие личность документы (или их копии) лиц, указанных в предварительном 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.

3.4. Хеликс/Партнер Хеликс вправе отказать Пользователю в оказании услуг в случае непредставления сведений по номеру заказа и/или 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 обращении Пользователя в Диагностический центр Хеликс/Партнера Хеликс, находящийся за пределами региона оформления предварительного заказа, стоимость услуг может отличаться от указанной при его оформлении.

4.3. Стоимость предварительного 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 изменена Хеликс в одностороннем порядке. Для услуг, оказание которых происходит по предварительной записи, стоимость предварительного заказа гарантирована и остается неизменной до выбранного Пользователем дня приема в Диагностическом центре.

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

4.5. Оплату заказанных услуг Пользователь производит с привлечением платежных агентов, способ оплаты указывается в соответствующих полях Сервиса. При расчетах за услуги с помощью Сервиса кассовый чек направляется по адресу электронной почты, указанному Пользователем в предварительном заказе.

4.6. Пользователь вправе отменить предварительный заказ и оформить возврат уплаченной за услуги суммы с помощью функциональности Сервиса до посещения Диагностического центра Хеликс/Партнера Хеликс. 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 по ссылке https://helix.ru/Upload/documents/заявление_на_возврат_дс.docx и направляет по адресу электронной почты: online_refund@helix.ru. В случае отмены предварительного заказа с помощью функциональности Сервиса он аннулируется полностью, отмена части предварительного заказа невозможна.

4.7. В случае увеличения стоимости оформленного предварительного заказа при обращении в Диагностический центр Хеликс/Партнера Хеликс Пользователь вправе произвести доплату путем перехода по ссылке, полученной им в смс-сообщении по номеру телефона, указанному в предварительном заказе. После осуществления доплаты предварительного заказа Хеликс направляет Пользователю чек об оплате услуг.

4.8. В случае уменьшения стоимости оформленного предварительного заказа, сумма разницы между первоначальной и последующей стоимостью заказа возвращается Пользователю автоматически по реквизитам расчетного счета, с которого была произведена оплата.

4.9. Спецификация, содержащая информацию об объеме и стоимости заказа, передается Пользователю при обращении в Диагностический центр Хеликс/Партнера Хеликс.

4.10. Пользователь соглашается с тем, что в связи с особенностями технологического процесса часть услуг может быть отменена Хеликс, что не будет являться односторонним отказом Хеликс от исполнения обязательств в соответствии со ст.310 Гражданского кодекса РФ. Хеликс в указанном случае информирует Пользователя об отмене оказания услуг. Пользователь заполняет соответствующее заявление на возврат денежных средств, размещенное по ссылке https://helix.ru/Upload/documents/заявление_на_возврат_дс.docx, и направляет его по адресу электронной почты: online_refund@helix.ru. Денежные средства за неоказанные услуги возвращаются по реквизитам, указанным в заявлении.

4.11. 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. 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 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 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 предварительном 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» 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. Стороны настоящего Соглашения устанавливают обязательный досудебный (претензионный) порядок разрешения споров. Срок ответа на претензию – 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии. 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.