

# **ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (ПОМОЩИ)**

г. Алматы

**Товарищество с ограниченной ответственностью «Казахский ордена «Знак Почета» научно-исследовательский институт глазных болезней»** (Лицензия на занятие медицинской деятельностью № 20012895 от 04.09.2020 г. (дата первичной выдачи 24.09.2010 г.) выдана Коммунальным государственным учреждением «Управление предпринимательства и инвестиций города Алматы». Акимат города Алматы.), именуемое в дальнейшем «**Поставщик**» в лице Генерального директора Алдашевой Нэйли Ахметовны, действующего на основании Устава, и Физические лица или их законные представители (далее – «**Заказчик**»), выражают намерение заключить Договор на предоставление платных медицинских услуг (помощи) на условиях настоящего Договора публичной оферты (далее – Договор):

## **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий Договор является публичным договором-офертой и содержит все существенные условия предоставления платных медицинских услуг, предоставляемых Поставщиком.

**1.2.** Условия Договора являются одинаковыми для всех Заказчиков.

**1.3.** Акцепт Заказчиками, желающими принять (акцептировать) данную оферту совершается путем осуществления одного из следующих действий:

- предварительная запись на прием специалиста в том числе через call-центр;
- подписания информированного согласия пациента;
- проставления подписи в медицинской карте о согласии с условиями настоящей оферты;
- фактического получения медицинских услуг;
- оплаты медицинских услуг.

## **2. Предмет Договора публичной оферты и порядок оказания услуг**

**2.1.** Заказчик поручает, а Поставщик обязуется оказать платные медицинские услуги согласно Прейскуранту (далее – «Услуги»).

**2.2.** Перечень и сроки оказания Услуг, оказываемых по Договору, информация об оказываемой медицинской помощи, ее эффективности, используемых медицинских изделиях, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении Услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, размещены на официальном сайте Поставщика: <https://eyeinst.kz/>. Поставщик вправе увеличить срок оказания Услуг, о чем обязан информировать Заказчика посредством телефонной связи и/или через электронные средства связи.

**2.3.** Стоимость Услуг определяется согласно Прейскуранта цен Поставщика (далее – «Прейскурант»), действующего на момент оплаты Услуг Заказчиком. Прейскурант является официальным документом Поставщика, содержащим полный перечень Услуг, которые могут быть оказаны Поставщиком по Договору.

**2.4.** Поставщик вправе в одностороннем порядке изменять перечень, стоимость, порядок и сроки оказания Услуг, путем внесения изменений в Прейскурант, а также в соответствующие разделы на официальном сайте Поставщика: <https://eyeinst.kz/>, за исключением Услуг, оглашенных Заказчиком до внесения указанных изменений.

**2.5. Место оказания Услуг:**

**2.5.1.** ТОО «Казахский ордена «Знак Почета» научно-исследовательский институт глазных болезней», расположенный по адресу: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Толе би, 95А;

**2.5.2.** Консультативно – реабилитационное отделение (поликлиника), расположенное по адресу: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Кожамкулова, 136 (р.Весновка, уг. ул.Толе би);

**2.5.3.** Филиал ТОО «Казахский ордена «Знак Почета» научно-исследовательский институт глазных болезней» в городе Астана, расположенный по адресу: Республика Казахстан, г. Астана, пр. Женис, 16/1;

**2.5.4.** Филиал ТОО «Казахский ордена «Знак Почета» научно-исследовательский институт глазных болезней» в городе Шымкент, расположенный по адресу: Республика Казахстан, г. Шымкент, Абайский район, ул. Аргынбекова, здание 54.

**2.6.** Заказчик вправе получить Услуги, оказываемые Поставщиком в рамках Гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и/или Обязательного социального медицинского страхования, согласно действующего законодательства Республики Казахстан (если такие Услуги входят в перечень оказываемых услуг Поставщика в рамках ГОБМП и/или ОСМС).

**2.7.** Полным и безоговорочным акцептом по настоящему Договору, являются, действия, указанные в п.1.3. Договора.

В случае, если в перечень Услуг, подлежащих оказанию Поставщиком Заказчику по Договору, входит проведение лечебных мероприятий, требующих оформления дополнительных документов, Договор считается заключенным при условии подписания Заказчиком соответствующих документов.

**2.8.** Акцептом по Договору публичной оферты является подтверждение ознакомления Заказчиком и его согласие со всеми существенными условиями Договора по предоставлению платных медицинских Услуг (помощи).

**2.9.** Принимая условия Договора, Заказчик подтверждает и гарантирует что:

**2.9.1.** Ознакомлен и согласен с условиями Договора на предоставление платных медицинских Услуг (помощи);

**2.9.2.** Ознакомлен и согласен с условиями сбора, хранения, обработки и использования Поставщиком персональных данных Заказчика, необходимых для оказания Услуг в рамках Договора, с предоставлением персональных данных Заказчика, в том числе составляющих врачебную тайну, третьим лицам, привлекаемым Поставщиком для оказания Услуг;

**2.9.3.** Ознакомлен с правилами подготовки к лабораторному исследованию и обязуется их выполнять.

**2.10.** При предоставлении Поставщику своих контактных данных, в том числе номера мобильного телефона, а также адреса электронной почты, Заказчик выражает свое согласие на получение по указанным номерам/адресам СМС-уведомлений, рассылок на адрес электронной почты от Поставщика, в том числе информации об акциях, проводимых Поставщиком и других рекламно-информационных сообщений.

**2.11.** Поставщик приступает к оказанию Услуг только после получения предоплаты от Заказчика в размере 100% от стоимости Услуг, подлежащих оказанию.

**2.12.** Поставщик оказывает Услуги в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка по предварительной записи в регистратуре в том числе по номерам телефонов call-центра: +7 727 341 07 71, +7 702 075 07 71.

**2.13.** В случае отсутствия предварительной записи и оплаты Заказчика, Поставщик оставляет за собой право не оказывать Услуги Заказчику.

**2.14.** Заказчик уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского персонала могут снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

### 3. Права и обязанности Сторон

#### 3.1. Поставщик обязуется:

3.1.1. Качественно и в установленные сроки оказать Услуги Заказчику в соответствии с имеющимися у Поставщика лицензиями и действующим законодательством Республики Казахстан после внесения Заказчиком 100% оплаты денежных средств в порядке, определенном статьей 4 Договора;

3.1.2. Предоставить Заказчику возможность ознакомиться с Прейскурантом, действующим на период оказания медицинских услуг по настоящему Договору;

3.1.3. Соблюдать режим врачебной тайны в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

3.1.4. Принимать меры по защите персональных данных Заказчика с момента их получения, обеспечивать доступ медицинского персонала Поставщика к электронным информационным ресурсам, содержащим персональные данные Заказчика, только в целях оказания медицинской помощи Заказчику;

3.1.5. Поддерживать необходимый санитарно-гигиенический и противоэпидемический порядок на своей территории при оказании медицинских Услуг;

3.1.6. После осуществления оплаты за Услуги выдать по требованию Заказчика или указанном им лицу необходимую медицинскую документацию установленного образца;

3.1.7. Осуществлять ведение учетной и отчетной документации при оказании Услуг по формам, установленным уполномоченным органом.

#### 3.2. Поставщик имеет право:

3.2.1. Оказать Услуги досрочно;

3.2.2. В одностороннем порядке увеличивать срок оказания Услуг, по не зависящим от Поставщика обстоятельствам, в том числе, если это обусловлено сомнительным результатом лабораторных исследований, а также вследствие действий (бездействий) третьих лиц;

3.2.3. В одностороннем порядке отказаться от оказания Услуг без компенсации убытков Заказчика и потребовать оплаты фактически оказанных Поставщиком Услуг к моменту прекращения Договора в случаях:

3.2.3.1. Несоблюдения Заказчиком порядка и условий предоставления Поставщиком Услуг, в том числе, когда такие действия Заказчика привели к невозможности оказания Услуг;

3.2.3.2. Выявления у Заказчика противопоказаний к проведению лечебно-профилактических мероприятий;

3.2.3.3. При несоблюдении Заказчиком рекомендаций Поставщика;

3.2.3.4. В случае отказа Заказчика от оформления (подписания) документов, являющихся необходимыми для оказания конкретных видов услуг и/или подписания добровольного информированного согласия;

3.2.3.5. Невозможности обеспечения безопасного оказания Услуг;

3.2.3.6. Оказание Услуг может вызвать неблагоприятные последствия для Заказчика;

3.2.3.7. Отказа от исполнения условий Договора и /или/ отказа от получения Услуги Заказчиком;

3.2.3.8. Нахождение Заказчика в агрессивном, неадекватном состоянии, в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения.

3.2.3.9. Не соблюдения Заказчиком этических норм.

3.2.4. В случае одностороннего отказа от оказания услуги Поставщиком или одностороннего отказа исполнения установленных в Договоре норм и /или/ отказе получения Услуг Заказчиком, включая пункты 3.2.3.3; 3.2.3.7; 3.2.3.8; 3.2.3.9 Договора Поставщик вправе удержать из денежных средств, оплаченных Заказчиком, подлежащих возврату Заказчику, стоимость фактически понесенных Поставщиком расходов.

3.2.5. В случае нарушения Заказчиком предписаний, рекомендаций и назначений медицинского персонала, Поставщик имеет право отказаться от исполнения настоящего

Договора с момента обнаружения этих нарушений, если прекращение оказания медицинских услуг не угрожает жизни Заказчика и здоровью окружающих. При этом стоимость фактически оказанных услуг не возвращается, а Поставщик не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Заказчика.

**3.2.6.** Персонал Поставщика имеет право отказать Заказчику в обслуживании в случае несоблюдения изложенных в настоящем Договоре правил поведения.

**3.3. Заказчик обязуется:**

**3.3.1.** Произвести 100% оплату Услуг Поставщика до начала оказания Услуг;

**3.3.2.** До начала оказания Услуг сообщить Поставщику всю информацию, необходимую для оказания Услуг, в том числе о приеме медицинских препаратов, индивидуальных особенностях, которые могут повлиять на оказание Услуг или их результат, неукоснительно выполнять все предписания Поставщика, связанные с оказанием Услуг;

**3.3.3.** Предоставить Поставщику документ удостоверяющий его личность (удостоверение личности, паспорт, вид на жительство, свидетельство о рождении и пр.) и нести персональную ответственность за то, что сведения, содержащиеся в предоставленном документе, соответствуют действительным паспортным данным Заказчика.

**3.3.4.** Соблюдать режим, правила внутреннего распорядка, установленные Поставщиком, бережно относиться к имуществу Поставщика;

**3.3.5.** Не совершать действий, нарушающих права третьих лиц (пациентов Поставщика);

**3.3.6.** Соблюдать рекомендации Поставщика;

**3.3.7.** Не находится в медицинской организации Поставщика в агрессивном, неадекватном состоянии, в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения;

**3.3.8.** Соблюдать этические нормы, не допускать проявления неуважения к медицинскому персоналу, выраженное в нецензурной брани, демонстрации неприличных жестов (знаков) и предметов, в том числе с использованием средств массовой информации или сетей телекоммуникаций, непристойном поведении, оскорбительном приставании.

**3.3.9.** Входить в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

**3.3.10.** Соблюдать Правила личной гигиены.

**3.3.11.** Во время эпидемий (ОРВИ и др.) соблюдать социальную дистанцию, использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

**3.3.12.** Перед каждым инвазивным вмешательством Заказчик обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

**3.3.13.** Во время посещения производственной базы Поставщика Заказчиком и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо администрации имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.

**3.3.14.** В течение действия настоящего Договора не заниматься самолечением, не выполнять рекомендации и не получать лечение у целителей, врачей нетрадиционной медицины, а также врачей других медицинских организаций, предварительно не согласовав свои действия с врачом.

**3.3.15.** В ходе принятия результата оказанных Услуг, **Заказчик обязан** немедленно уведомить Поставщика о выявленных недостатках. В том случае, если в ходе принятия результата оказанных Услуг Заказчик не заявил Поставщику каких-либо возражений, или по завершении оказания Услуг по немотивированным причинам не принял результат

оказанных Услуг, Услуги считаются оказанными, результат оказанных Услуг принятым Заказчиком без каких-либо возражений и замечаний.

**3.3.16.** В случае отказа Заказчика от Услуг до их завершения, **Заказчик обязан** оплатить Поставщику фактически понесенные им расходы, размер которых определяется Поставщиком и зависит от затрат уже произведенных Поставщиком на момент получения уведомления Заказчика об отказе от Услуг, включая использованные ресурсы, реагенты, лекарственные средства, расходные материалы и прочее. Отказ Заказчика от Услуг после завершения ее оказания осуществляется при наличии мотивированных причин, установленных соглашением сторон или соответствующей экспертизой.

#### **3.4. Заказчик вправе:**

**3.4.1.** В любое время инициировать проверку хода и качества Услуг, оказываемых Заказчику Поставщиком, не вмешиваясь в его деятельность.

**3.4.2.** Потребовать от Поставщика дополнительных разъяснений в отношении состояния своего здоровья, предложенных методов диагностики и лечения, если ранее предложенные объяснения были ему непонятны.

### **4. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

**4.1.** Стоимость Услуг определяется на основании Прейскуранта, действующего на момент осуществления Заказчиком оплаты стоимости Услуг Поставщика.

**4.2.** Заказчик обязан произвести 100% оплату Услуг Поставщика до начала оказания Услуг.

**4.3.** Оплата может производиться Заказчиком как наличным платежом в кассу, так и безналичным платежом.

**4.4.** В случае обоснованного отказа Заказчика от обследования или лечения путем подачи письменного заявления на имя руководителя организации Поставщика, сумма, внесенная за медицинские услуги, возвращается Заказчику при наличии удостоверения личности и чека. Поставщик вправе удержать из денежных средств, оплаченных Заказчиком, подлежащих возврату Заказчику, стоимость фактически понесенных Поставщиком расходов.

### **5. Ответственность Сторон**

**5.1.** В случае невыполнения Сторонами своих обязательств по Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.

**5.2.** Поставщик не несет ответственности за качество оказанных услуг в случае несоблюдения Заказчиком правил и условий оказания Услуг, требований и рекомендации работников Поставщика, предоставления Заказчиком недостоверных результатов медицинского обследования (проведенного вне производственных баз Поставщика), несоблюдения Заказчиком правил подготовки к оказанию Услуг, сокрытия Заказчиком сведений о противопоказаниях. В таком случае, Услуги Поставщика подлежат оплате Заказчиком в полном объеме.

**5.3.** В случае проявления неуважения к медицинскому персоналу при исполнении им своих должностных обязанностей, выраженное в нецензурной брани, демонстрации неприличных жестов (знаков) и предметов, в том числе с использованием средств массовой информации или сетей телекоммуникаций, непристойном поведении, оскорбительном приставании, Заказчик несет административную ответственность согласно части 2 статьи 80-1 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях».

## **6. Конфиденциальность**

**6.1.** Стороны принимают взаимные обязательства по сохранению втайне любой информации, полученной от другой стороны при исполнении условий Договора.

**6.2.** Передача информации третьим лицам, либо иное разглашение информации, признанной конфиденциальной, может производиться только после получения письменного согласия второй Стороны за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с законодательством.

**6.3.** Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах, содержащих врачебную тайну без согласия Заказчика или его представителя допускается случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

**6.4.** Результаты медицинских обследований персоналом Поставщика сообщаются лично, либо посредством мобильного приложения «WhatsApp» по номеру телефона, указанному Заказчиком при регистрации.

## **7. Сбор и обработка персональных данных**

**7.1.** В целях исполнения настоящего Договора в соответствии со ст. 7 и ст. 8 Закона Республики Казахстан «О персональных данных» и их защите» от 21 мая 2013 года № 94-V Заказчик признает и соглашается с тем, что совершение Заказчиком действий, указанных в п.1.3. Договора, является полным и информированным согласием Заказчика на предоставление Поставщику своих персональных данных (в том числе включая, но не ограничиваясь: Ф.И.О., дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер (ИИН), род занятий, адрес регистрации и адрес проживания, контактные данные, семейное положение, данные, необходимые для составления медицинской карты клиента, анамнеза жизни, анамнеза заболевания, другой медицинской документации, а также любые другие данные, относящиеся к образу жизни и состоянию организма Заказчика и прочее) и дает свое согласие на обработку персоналом Поставщика своих персональных данных, а также прочих специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Заказчика.

**7.2.** Заказчик признает и соглашается с тем, что предоставление Поставщику персональных данных осуществляется в целях надлежащего оказания Услуг. Заказчик дает Поставщику согласие на обработку персональных данных, а Поставщик вправе хранить и использовать предоставленные Заказчиком персональные данные с момента получения согласия на их предоставление (обработку).

## **8. Заключительные положения**

**8.1.** Договор регулируется и подлежит толкованию в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

**8.2.** Договор вступает в силу с момента совершения одного из действия, указанных в п. 1.3. Договора, что свидетельствует о полном и безоговорочном акцепте (принятии) Заказчиком условий Договора, и действует до полного исполнения принятых на себя Сторонами обязательств.

**8.3.** Не вступая в противоречие с условиями Оферты, Заказчик и Поставщик вправе в любое время оформить договор на предоставление платных медицинских услуг (помощи) в форме письменного двухстороннего документа.

**8.4.** Стороны обязуются решать все возникшие по настоящему Договору споры путем переговоров сторон и/или их представителей. Все неурегулированные сторонами споры в рамках выполнения настоящего Договора разрешаются в порядке предусмотренном действующим законодательством РК.