

## **ОФЕРТА**

### **О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

На основании статьи 435, пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ, адресованный неограниченному кругу физических лиц, является публичной офертой, направляемой Федеральным бюджетным учреждением науки «Центральный научно-исследовательский институт эпидемиологии» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора), именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора Акимкина Василия Геннадьевича, действующего на основании Устава, о намерении заключить Договор оказания платных медицинских услуг на условиях (далее - Договор), указанных в настоящей оферте.

Сторонами Договора являются Исполнитель и совершеннолетнее и/или полностью дееспособное физическое лицо, обратившееся за заключением Договора в своих интересах (далее - Пациент) или в интересах другого лица (далее - Заказчик).

Ознакомление Заказчика / Пациента с офертой осуществляется путем размещения действующей ее редакции на сайте Исполнителя по адресу <https://www.cmd-online.ru/> а также на информационных стендах (стойках), Исполнитель оставляет за собой право в любой момент вносить изменения в оферту и договор оказания платных медицинских услуг. Такие изменения вступают в силу с даты размещения изменений на сайте <https://www.cmd-online.ru/> и распространяются на отношения Сторон, возникшие после вступления в силу таких изменений.

Заказчик / Пациент должен ознакомиться с текстом настоящей оферты. В случае несогласия Заказчика / Пациента с каким-либо ее пунктом, договор считается незаключенным, и Заказчику / Пациенту предлагается воздержаться от получения предлагаемых медицинских услуг. Полным и безоговорочным принятием (акцептом) настоящей оферты является осуществление Заказчиком / Пациентом полной предоплаты предложенных медицинских услуг в порядке, сроки и на условиях, определенных Договором.

Договор считается заключенным в письменной форме на основании положений пункта 3 статьи 434, пункта 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации (письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято путем акцепта, совершенного конклюдентными действиями).

## **ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

### **1. Основные понятия, используемые в настоящем договоре**

**Платные медицинские услуги, услуги** — медицинские услуги, предоставляемые потребителям на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

**Пациент** – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором.

**Заказчик** - дееспособное физическое лицо, достигшее возраста, необходимого в соответствии с законодательством РФ для заключения Договора, заключающее настоящий Договор с Исполнителем в отношении Пациента. Заказчик является стороной, оплачивающей медицинские услуги по настоящему Договору. Заказчиком является также законный представитель/опекун/попечитель или иное лицо, действующее от имени Пациента в порядке, установленном законодательством РФ. Заказчик и Пациент могут совпадать в одном лице (в случае, когда Заказчик, заключающий Договор, сам получает услуги по данному Договору).

**Уполномоченное лицо** – указанное Заказчиком физическое лицо, которому в соответствии с п. 5 ч. 5 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны

здоровья граждан в Российской Федерации» может быть передана информация о состоянии здоровья, результатах исследования Заказчика/Пациента.

**Законный представитель** – лицо, которое в силу полномочия, основанного на указании закона, от имени Пациента осуществляет его права и обязанности (родитель, усыновитель, опекун, попечитель).

**Исполнитель** — Федеральное бюджетное учреждение науки «Центральный научно-исследовательский институт эпидемиологии» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора) адрес местонахождения: 111123, Москва, ул. Новогиреевская, 3А ИНН 7720024671 ОГРН 1027700046615, медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги на основании лицензии №Л041-00110-77/00574836 от 01.07.2016 г. на осуществление медицинской деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения, и/или иная медицинская организация, осуществляющая медицинскую деятельность с использованием товарного знака CMD, и сведения о которой указаны в Договоре-заказе, на Сайте Исполнителя и на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя.

**Сайт Исполнителя** - сайт в сети «Интернет» <https://www.cmd-online.ru/>

**Договор** – договор оказания платных медицинских услуг, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком/Пациентом.

**Договор - заказ** - Приложение №1 к Договору оказания платных медицинских услуг, неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о перечне (наименовании и количестве), стоимости, сроках оказания платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором.

## 2. Предмет договора

2.1. Исполнитель обязуется оказать на возмездной основе, а Заказчик / Пациент принять и оплатить медицинские услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. Перечень услуг определяется Заказчиком/Пациентом самостоятельно при обращении к Исполнителю, а также согласовывается в Договоре - заказе, который после оформления будет являться приложением к настоящему Договору. Договор - заказ формируется при непосредственном обращении Заказчика/Пациента к Исполнителю.

Стоимость и сроки оказания платных медицинских услуг размещены на Сайте Исполнителя, а также согласовываются в Договоре - заказе.

2.2. При заключении договора Исполнитель предоставляет Заказчику / Пациенту следующую информацию путем размещения на информационных стендах (стойках) и/или на Сайте Исполнителя:

- сведения о перечне платных медицинских услуг, их стоимости, сроках ожидания предоставления, порядке оплаты, месте, порядке и условиях их оказания, а также информацию о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, об их графике работы;

- сведения о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях, с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций;

- Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам, утвержденные Исполнителем;

- перечень категорий Пациентов, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг.

2.3. Заказчик / Пациент до или во время оказания услуг вправе предоставить Исполнителю информацию об установленных ему диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

2.4. Заключая настоящий Договор, Заказчик / Пациент подтверждает, что уведомлен о возможности оказания медицинской помощи иными медицинскими организациями, в том числе, без взимания платы в рамках программы государственных гарантий Российской Федерации бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.5. Исполнитель уведомляет Заказчика / Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

2.6. Срок выполнения заказа на лабораторные исследования исчисляется со дня, следующего за днем получения Исполнителем биологического материала.

2.7. В силу сложности технологического процесса и специфики оказываемых услуг возможны ситуации, при которых Исполнителю в целях качественного оказания услуг по договору необходимо будет осуществить повторное взятие биологического материала Пациента. Исполнитель информирует Заказчика / Пациента о необходимости осуществления повторного взятия одним из способов связи, указанным в Договоре. В этом случае, необходимость осуществления повторного взятия биологического материала не влияет на согласованную ранее стоимость услуг по договору.

2.8. Медицинские услуги, оказываемые по настоящему договору, включают возможность допустимого вмешательства в состояние здоровья Пациента и вероятность проявления сопутствующих и побочных свойств медицинского воздействия (осложнений). Заказчику / Пациенту разъяснено и понятно содержание, характер и цели выполнения медицинских манипуляций. Заказчик / Пациент сообщил правдивые сведения о наследственности, состоянии здоровья, об употреблении лекарственных препаратов, алкоголя, наркотических и токсических средств.

2.9. Заказчик / Пациент предоставляет Исполнителю согласие на безвозмездное обезличенное использование (без идентифицирующих персональных данных Пациента, за исключением пола и возраста), хранение и передачу, включая трансграничную передачу, третьим лицам его биологического материала, оставшегося после выполнения лабораторных исследований в соответствии с условиями настоящего Договора, для проведения клинических испытаний (включая клинические испытания медицинских изделий), а также в иных научных и исследовательских целях.

### **3. Обязательства сторон**

#### **3.1. Исполнитель обязан:**

3.1.1. Оказать Заказчику / Пациенту услуги качественно и в срок.

3.1.2. Оказать Заказчику / Пациенту услуги с соблюдением действующего законодательства, регулирующего предоставление платных медицинских услуг, а также с соблюдением действующих санитарно-гигиенических требований.

3.1.3. Обеспечить направление результатов исследований Заказчику / Пациенту по предоставленному им адресу электронной почты, также по запросу Заказчика / Пациента результаты исследований могут быть предоставлены в бумажном виде. Заказчик / Пациент, предоставляя адрес электронной почты, принимает все риски несанкционированного доступа третьих лиц к используемому каналу передачи информации. Заказчик / Пациент уведомлен, что результаты по итогам исследования на ВИЧ-инфекцию на электронную почту не направляются.

3.1.4. Обеспечить оформление, ведение и хранение медицинской документации в установленном действующем законодательством порядке.

3.1.5. Сохранить конфиденциальность информации о здоровье Заказчика / Пациента, а также факте обращения за медицинской услугой, кроме случаев, установленных законодательством РФ.

### 3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Привлекать по своему усмотрению к оказанию услуг по настоящему Договору иные медицинские организации, имеющие необходимые лицензии, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.2.2. Получать от Заказчика / Пациента достоверную информацию, необходимую в соответствии с действующим законодательством и настоящим Договором для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредоставления, либо неполного или неверного предоставления Заказчиком / Пациентом информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации.

### 3.3. Заказчик / Пациент обязан:

3.3.1. Самостоятельно ознакомиться с требованиями подготовки к лабораторным исследованиям и иным медицинским манипуляциям и соблюдать данные требования.

3.3.2. В случае самостоятельного взятия биологического материала обеспечить выполнение Пациентом требований к взятию биологического материала (согласно Правилам самостоятельного взятия биоматериала, прилагаемым к расходным материалам для отбора первичной пробы или/и размещенным на сайте Исполнителя), необходимых для качественного предоставления услуг Исполнителем.

3.3.3. Соблюдать условия настоящего Договора, Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам, утвержденные Исполнителем.

3.3.4. Ознакомиться и подписать письменное информированное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных, информированное согласие на проведение обследования на ВИЧ-инфекцию (если заказано данное исследование), а также иные приложения, являющиеся частью Договора-заказа.

3.3.5. Оплатить услуги в порядке, в сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

3.3.6. Выполнять все рекомендации врача/специалиста либо обеспечивать их выполнение Пациентом, в том числе рекомендации о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза и назначения лечения, а также соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в медицинских организациях.

### 3.4. Заказчик / Пациент вправе:

3.4.1. На основании действующего прайс-листа определять фактический объем услуг Исполнителя.

3.4.2. Получать в доступной форме информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения (на основании консультации врача).

3.4.3. Получать достоверную, своевременную и полную информацию о результатах лабораторных и иных исследований, предоставленную способом, определенным в настоящем договоре.

3.4.4. Отказаться от исполнения настоящего договора до окончания срока его действия, оплатив фактически понесенные расходы Исполнителю. Стоимость оплаченных Заказчиком / Пациентом услуг, к фактическому исполнению которых Исполнитель приступил, считается равной фактическим расходам Исполнителя на оказание услуг и возврату не подлежит.

3.5. Заказчик / Пациент подтверждает и гарантирует, что указанные им при обращении за услугой абонентские номера и/или адреса электронной почты принадлежат ему, и соглашается с тем, что он самостоятельно несет риск любых негативных последствий при указании недостоверных (неточных) сведений.

3.6. Условия настоящего Договора, устанавливающие права и обязанности Исполнителя, предусмотренные Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ и Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", не применяются в случае оказания Исполнителем или привлеченными лицами услуг, не являющихся медицинскими. Все прочие условия Договора при оказании соответствующих услуг сохраняют силу.

#### **4. Порядок расчетов**

4.1. Стоимость услуг определяется на основании прайс-листа, действующего на момент предоплаты Заказчиком стоимости услуг Исполнителя, указывается в Договоре - заказе и в кассовом чеке, выдаваемом Заказчику, и не облагается НДС в соответствии с пп. 2 п. 2 ст. 149 Налогового кодекса РФ. Оплата дополнительно заказанных услуг осуществляется в том же порядке.

4.2. Заказчик осуществляет оплату услуг до начала их оказания наличными денежными средствами или с использованием платёжных банковских карт.

4.3. В случае невозможности выполнения одной или нескольких услуг, по согласованию с Заказчиком осуществляется повторное взятие биологического материала либо возврат стоимости фактически не выполненных услуг.

В случае невозможности выполнения одного или более исследований, входящих в состав комплексной программы, Исполнитель выполняет остальные исследования из заказанной программы. В этом случае, стоимость заказа определяется ценой выполненных единичных исследований, согласно расчетной стоимости входящих в комплект услуг, указанной в Договоре - заказе, с возвратом Заказчику разницы.

#### **5. Условия предоставления услуг**

5.1. Заключая Договор, Заказчик / Пациент подтверждает следующее:

- им получена вся интересующая его информация о заказанной услуге, квалификации Исполнителя;

- он уведомлен, что непредставление достоверной и полной информации, несоблюдение требований к самостоятельному взятию биологического материала, несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее выполнения/завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Заказчика / Пациента;

- он уведомлен, что Исполнитель не осуществляет возврат биологического материала, за исключением запрошенных цитологических препаратов, микропрепаратов и тканевых образцов в парафиновых блоках (до истечения срока хранения), в порядке, предусмотренном законодательством РФ. Цитологические препараты, по которым выявлена онкопатология или предопухолевые изменения, хранятся в течение 10 (десяти) лет. Цитологические препараты без патологии хранятся в течение 6 (шести) месяцев. Срок хранения биологического материала для проведения патолого-анатомических исследований определяется действующим законодательством РФ.

5.2. Заключая настоящий договор, Заказчик / Пациент дает свое согласие Исполнителю на обработку персональных данных.

5.2.1. В рамках обработки персональных данных осуществляется:

сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

5.2.2. Перечень обрабатываемых персональных данных:

фамилия, имя, отчество, дата рождения, место рождения, адрес фактического проживания,

адрес регистрации, пол, контактные телефоны, данные документа, удостоверяющего личность, СНИЛС, адрес электронной почты, профессия, должность, место и адрес работы, сведения о состоянии здоровья, составляющие врачебную тайну, сведения о заболеваниях, случаи обращения за медицинской помощью, результаты анализов/исследований.

5.2.3. Целью обработки персональных данных является:

в медико-профилактических целях в соответствии с требованием законодательства, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг; исполнение обязательств и оказание услуг, предусмотренных гражданско-правовым договором; оформление заказов в ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора и в офисах CMD; получение результатов анализов/исследований в ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора и в офисах CMD; получение результатов анализов/исследований в закрытом разделе на сайте [www.cmd-online.ru](http://www.cmd-online.ru), в том числе, посредством сервисов обмена сообщениями (Viber, Whatsapp, Telegram, др.) (далее - мессенджеры) сообщений с гиперссылкой на результаты анализов/исследований в закрытом разделе на сайте [www.cmd-online.ru](http://www.cmd-online.ru); получение информации в электронной форме по каналам связи сети Интернет (отправка результатов анализов/исследований по электронной почте); получение уведомлений о готовности результатов анализов/исследований пациента по электронной почте, мессенджерам и СМС-сообщением по номеру телефона; получение рекламно-информационных материалов, в том числе предложений о скидках и акциях.

5.2.4. Исполнителем предусмотрена обработка генетических данных (при получении таковых Исполнителем) в обезличенной форме (не позволяющей идентифицировать личность Пациента) и передачу таких данных третьим лицам с возможностью дальнейшего использования в научных целях.

5.2.5. Заказчик / Пациент дает свое согласие на поручение обработки своих персональных данных третьим лицам (в т.ч. работающим под товарным знаком CMD), полный перечень лиц доступен по ссылке <https://www.cmd-online.ru> в целях исполнения обязательств по договору и дальнейшего информирования субъекта персональных данных о ранее оказанных медицинских и иных услугах, а также передачу персональных данных субъекта в порядке, предусмотренном законодательством РФ, по запросам органов государственной власти (Роспотребнадзор, Росздравнадзор и др.).

5.2.6. Настоящее согласие дается на срок хранения первичных медицинских документов и может быть отозвано субъектом персональных данных путем направления в установленном законом порядке соответствующего уведомления Исполнителю.

5.3. В случаях, когда Заказчик не является Пациентом, он подтверждает, что действует добросовестно, по указанию и с согласия Пациента на получение платной медицинской услуги в соответствии с условиями Договора, на получение Заказчиком результатов исследований Пациента. Заказчик самостоятельно отвечает перед Пациентом в случае нарушения им условий и предоставленных от имени Пациента подтверждений, указанных в Договоре-заказе.

5.4. Услуги по настоящему договору могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе Заказчика / Пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменить предварительно определенный объем оказываемых медицинских услуг, в случае, если существует угроза жизни или здоровью Пациента.

5.6. В случае если в процессе оказания услуг требуется предоставление дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором - заказом, Заказчик / Пациент предупреждает об этом Исполнителя (по телефону единого контактного центра или при личном

обращении в офис). В этом случае оформляется новый Договор – заказ, либо в рамках существующего Договора-заказа Заказчик / Пациент имеет право оформить дополнительные исследования без повторного взятия биологического материала, если это предусмотрено правилами Исполнителя, о которых Заказчик / Пациент проинформирован при обращении.

5.7. В целях контроля качества оказания медицинских услуг и обеспечения безопасности на территории Исполнителя может проводиться 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. Видео и аудио материалы не предоставляются по запросу Заказчика.

5.8. Исполнитель имеет право отложить или отменить лечебные или диагностические мероприятия, в том числе в день процедуры или обращения, в случае обнаружения у Пациента противопоказаний по состоянию здоровья. Исполнитель имеет право заменить, как временно, так и окончательно, лечащего врача, а также другой медицинский персонал, взаимодействующий с Пациентом.

## **6. Порядок получения результатов исследований**

### **НОМЕР ДОГОВОРА - ЗАКАЗА ЯВЛЯЕТСЯ СТРОГО КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ!**

6.1. Сообщение номера Договора-заказа является подтверждением полномочий лица от сообщившего их Заказчика / Пациента на получение информации о результатах исследований. Исполнитель не несет ответственности, если в результате умышленных или неосторожных действий Заказчика / Пациента информация о номере Договора-заказа, и как следствие, о факте обращения за медицинской услугой, результатах исследований, станет доступной третьим лицам.

Внимание! Результаты обследования на наличие антител к ВИЧ и/или ДНК/РНК ВИЧ возможно получить только при личном визите с паспортом (при анонимном обследовании при наличии номера Договора - заказа). По электронной почте, на сайте и по телефону данный результат не сообщается!

6.2. Результаты исследования предоставляются после 100% оплаты оказанных услуг и могут быть получены следующими способами:

| <b>Способ получения результатов исследований</b>  | <b>Необходимые сведения для получения результатов</b>   |
|---|---|
| Лично при обращении в медицинский офис сети CMD   | На выбор: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оригинал Договора - заказа;</li> <li>• номер Договора - заказа и ФИО Пациента/Заказчика</li> <li>• паспорт Пациента</li> <li>• паспорт Заказчика /Уполномоченного лица и ФИО пациента</li> </ul> |
| На сайте <a href="http://www.cmd-online.ru">www.cmd-online.ru</a>                                   | • номер Договора - заказа + фамилия пациента+ дата рождения Пациента  |
| По гиперссылке* в сообщении, направленном на номер мобильного телефона, указанный в Договоре-заказе | • номер мобильного телефона, номер Договора - заказа, фамилия и дата рождения Пациента  |
| По электронной почте*, указанной в Договоре-заказе  | • адрес электронной почты   |

\* сервис доступен (без дополнительной оплаты) в случае заказа данной услуги Заказчиком / Пациентом и предоставления соответствующих контактных данных (номер телефона/адрес электронной почты). При этом Заказчик / Пациент подтверждает свое согласие на передачу информации в электронной форме по каналам связи сети Интернет (отправка результатов исследований по электронной почте), на получение рекламно-информационных материалов Исполнителя и партнеров, в том числе предложений о скидках и акциях и принимает все риски несанкционированного доступа третьих лиц к используемому им электронному устройству и

приложениям, а также к каналам передачи информации операторов сотовой связи. В случае заказа данной услуги, Заказчик / Пациент дает свое согласие на получение посредством сервисов обмена сообщениями (мессенджеры) по предоставленным им контактными данным сообщений о готовности результата с гиперссылкой на результаты исследований. Рассылка сообщений осуществляется по готовности заказа, с 7.00 до 22.00 по Московскому времени. Рассылка результатов по e-mail осуществляется круглосуточно. Заказчик / Пациент имеет право отказаться от получения рекламно-информационных материалов либо от обработки предоставленных персональных данных в установленном законом порядке путем направления соответствующего уведомления Исполнителю, либо отписаться по электронной ссылке, полученной в электронном сообщении.

6.3. В случае отсутствия/ утраты бланка заказа результаты можно получить при наличии паспорта. В случае невозможности идентификации Пациента (утрата Договора-заказа) результаты анонимных обследований не выдаются, стоимость исследований не возвращается.

6.4. Заказчик / Пациент вправе в течение 5 лет с момента заключения Договора обратиться к Исполнителю за копиями Договора - заказа и/или результатов лабораторных исследований.

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

## **7. Ответственность сторон**

7.1. За нарушение условий настоящего договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.2. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине Заказчика / Пациента, Заказчик / Пациент оплачивает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

7.3. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Заказчик / Пациент возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, которые определяются с учетом п. 3.4.4. настоящего Договора.

7.4. Исполнитель не несет ответственность за качество биологического материала Пациента, взятие, хранение и доставка которого была произведена Заказчиком / Пациентом самостоятельно.

7.5. Исполнитель не несет ответственность за качество оказанной медицинской услуги, если до оказания медицинской услуги Заказчик / Пациент не исполнил указания Исполнителя по информированию Исполнителя о перенесенных Пациентом 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.

7.6. Исполнитель также не несет ответственность за предоставление Заказчиком / Пациентом недостоверной информации (в том числе, персональных данных) при заполнении договора-заказа, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и иных утвержденных Исполнителем форм. Исполнитель не проверяет достоверность предоставляемой Заказчиком / Пациентом информации и исходит из того, что тот предоставляет достоверную и достаточную информацию.

## **8. Разрешение споров и направление претензий**

8.1. Претензия в адрес Исполнителя может быть направлена Заказчиком / Пациентом по адресу местонахождения Исполнителя, указанному в Договоре-заказе, либо с использованием формы обратной связи на Сайте Исполнителя (<https://www.cmd-online.ru/patsientam/ostavit-otzyuv/>), либо по адресу электронной почты Исполнителя [info@cmd-online.ru](mailto:info@cmd-online.ru).

8.2. Если претензия направляется уполномоченным представителем, к претензии должны быть приложены документы:



- подтверждающие полномочия представителя действовать от имени Заказчика / Пациента, оформленные в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

- позволяющие достоверно установить полномочия представителя на получение конфиденциальных сведений о Заказчике / Пациенте, включая персональные данные и врачебную тайну.

Полномочия представителя Заказчика / Пациента (за исключением законных представителей Пациента) подтверждаются доверенностью, удостоверенной нотариально (ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), либо доверенностью в простой письменной форме - в случае оформления доверенности в медицинских офисах Исполнителя в порядке и по форме, установленным Исполнителем, в присутствии работника Исполнителя.

8.3. Претензия рассматривается Исполнителем в срок, установленный законодательством Российской Федерации, в том числе Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

8.4. Ответ на претензию направляется одним из следующих способов, определяемым по усмотрению Исполнителя: по адресу электронной почты, указанному Заказчиком при оформлении Договора-заказа, почтовым отправлением или иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения Заказчиком / Пациентом.

Форма ответа Исполнителя на претензию соответствует форме обращения Заказчика / Пациента.

8.5. Споры между сторонами Договора решаются в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

До начала решения спора в судебном порядке стороны вправе провести переговоры в целях досудебного урегулирования спора.

## **9. Порядок изменения и расторжения Договора**

9.1. Заключенный сторонами Договор может быть изменен по соглашению Сторон, а также в случаях, установленных законодательством РФ.

**9.2. Отказ Заказчика/Пациента от подписания Договора - заказа, а также Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, Согласия на обработку персональных данных, Информированного согласия на проведение обследования на ВИЧ-инфекцию (если заказано данное исследование), означает отказ Заказчика / Пациента от акцептования оферты и заключения Договора.**

9.3. Договор-заказ не может быть составлен и подписан без предоставления данных Пациента (в том числе персональных данных), обязательных для оформления заказа соответствующих услуг.

9.4. В случае отказа Заказчика / Пациента после заключения Договора от получения услуг Исполнителя, Договор расторгается, при этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по заключенному Договору.