

|  |  |
| --- | --- |
| **ТОО «MedCitykz»**  **Республика Казахстан, 050000,**  **г. Алматы, ул. Мусабаева 8**  **Договор возмездного оказания медицинских услуг (Оферта)**  РРеспублика Казахстан, город Алматы.  Товарищество с ограниченной ответственностью **ТОО «MedCitykz»**  , Фактический адрес: 050043, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Мусабаева, д. №8  (далее «Исполнитель»), в лице Генерального директора Хусаиновой Альфии Иминовны, с одной стороны, и дееспособное физическое лицо, акцептовавшее настоящую оферту, размещенную на Онлайн-сервисе  (далее «Пациент»), с другой стороны,  в соответствии со статьями 387-389, 394-396 Гражданского кодекса Республики Казахстан, заключили настоящий Договор возмездного оказания дистанционных медицинских услуг (Оферта) о нижеследующем.  **1. Определения и термины**  **Исполнитель** – ТОО **«MedCitykz»**, БИН: 080 640 016 567, Фактический адрес: 050043, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Мусабаева, д. №8  , действующее на основании государственной лицензии № 21027410 от 27/09/2021 года, выданной РГК « Департамент Комитета медицинского и фармацевтического контроля Министерства здравоохранения Республики Казахстан по Алматинской области». Министерство здравоохранения Республики Казахстан.  **Онлайн-сервис** - означает медицинскую услугу, доступную и оказываемую Пациенту лично, или его законному представителю, в режиме онлайн-доступа через подключение Пациента по адресу: **https://healthcity.kz** а также с применением электронной почтовой связи, мобильной телефонной связи (мобильных приложений), а также с использованием приложений, работающих на базе Интернет-технологий на условиях настоящего Договора и документов, указанных в п. 3.2. настоящего Договора. Услуги Онлайн-сервиса оказываются путем предоставления Консультаций специалиста, Расшифровки результатов анализов/исследований, Консультации специалиста по поставленному диагнозу.  **Специалист(ы)** – медицинские специалисты Исполнителя, врачи общей практики и/или узкопрофильные специалисты, оказывающие медицинские услуги в форме Онлайн-сервиса, в том числе, по медицинским специальностям: терапевт, педиатр, эндокринолог, детский эндокринолог, невропатолог, детский невропатолог, гинеколог, ревматолог, семейный врач, кардиолог, гастроэнтеролог и другие. Список специалистов может быть расширен по усмотрению Исполнителя.  **Консультация специалиста** – предоставление Пациенту на возмездной основе с использованием услуги Онлайн-сервиса медицинской консультации без постановки диагноза одним из Специалистов, либо дистанционное наблюдение за состоянием здоровья Пациента.  **Расшифровка анализов/исследований** – данный вид услуги Онлайн-сервиса позволяет Пациенту получить на возмездной основе от Специалиста медицинскую расшифровку (интерпретацию) значений анализов без постановки диагноза.  **Консультация пациента по ранее выявленному (установленному) диагнозу** – данный вид услуги Онлайн-сервиса позволяет Пациенту получить дистанционную консультацию если Пациенту же был поставлен (подтвержден) диагноз при обнаруженной острой или хронической патологии, и если этот диагноз был поставлен (подтвержден) у любого из Специалистов Исполнителя в рамках той же медицинской специализации в период, не превышающий 1 (одного) месяца до момента обращения Пациентом за получением данной услуги Онлайн-сервиса.  **Медицинское заключение** – письменный документ или документ в электронном виде, составленный Специалистом по итогам оказания услуг Онлайн-сервиса, направленный Пациенту посредством средств электронной почтовой связи или с использованием мобильных приложений, содержащий результаты оказанной услуги.  **Пациент** - дееспособное физическое лицо, достигшее возраста, необходимого в соответствии с законодательством Республики Казахстан для заключения Договора, акцептовавшее Договор, размещенный в Онлайн-сервисе, либо физическое лицо, не достигшее необходимого возраста, от имени которого действует его законный представитель.  **Порядок оказания услуг -**– документ, определенный в подп. 3.2.1. п. 3.2. настоящего Договора.  **Прейскурант Исполнителя** - документ, определенный в подп. 3.2.2. п. 3.2. настоящего Договора.  **Информированное согласие** – документ, определенный в подп. 3.2.3. п. 3.2. настоящего Договора.  **Договор** – настоящий договор возмездного оказания медицинских услуг (Оферта), который заключается между Сторонами посредством безусловного и безоговорочного акцепта настоящей Оферты согласно ст.ст. 395-396 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Договор также считается заключенным на основании положений ст.ст. 387, 389, 394 Гражданского кодекса Республики Казахстан при соблюдении условий и порядка его заключения, описанных в настоящем документе и в Порядке оказания услуг.  **Стороны** – Исполнитель и Пациент. Предмет Договора 2.1. Исполнитель предоставляет Пациенту возможность за плату получить услугу Онлайн-сервиса путем предоставления Консультации специалиста, Расшифровки анализов/исследований и/или получение Консультации пациента по ранее выявленному (установленному) диагнозу, силами Специалиста(ов) с использованием Онлайн-сервиса Исполнителя.  2.2. Стоимость услуг Онлайн-сервиса, количество оказываемых услуг, привлекаемые для этого Специалисты, дата и время проведения дистанционных сессий, которые можно получить за установленную стоимость соответствующей услуги Онлайн-сервиса, согласовываются при заключении Договора путем принятия Пациентом условий настоящего Договора, других документов, указанных в п. 3.2. настоящего Договора.  2.3. Пациент в рамках заказанной и оплаченной им услуги Онлайн-сервиса формирует заказ для Исполнителя путем заполнения формы на оказание услуги, а также в процессе ее оказания при непосредственном взаимодействии со Специалистом или с лицами, уполномоченными на это Исполнителем. Порядок и условия такого взаимодействия определяется Порядком оказания услуг. 3. Порядок и условия оказания услуг 3.1. Текст настоящего Договора, постоянно размещенный в соответствующем Разделе Онлайн-сервиса, вместе с другими Приложениями, содержит все существенные условия оказания услуг Онлайн-сервиса и является предложением Исполнителя Пациенту заключить Договор, на получение любой из услуг Онлайн-сервиса, на условиях, указанных в тексте настоящего Договора и других Приложений к Приказу.  3.2. Обязательным условием оказания Исполнителем услуг Онлайн-сервиса является полное и безоговорочное принятие (акцепт) и соблюдение Пациентом условий настоящего Договора, согласие на применение к отношениям Сторон по Договору требований и положений, изложенных в нем и определенных следующими документами, которые являются неотъемлемыми частями настоящего Договора:  3.2.1. «Порядок и условия оказания дистанционных медицинских услуг;  3.2.2. «Прейскурант цен на дистанционные медицинские услуги;  3.2.3. «Информированное согласие об ограничениях, связанных с дистанционным оказанием медицинских услуг».  3.3. Порядок заключения Договора включает в себя следующие обязательные этапы:  3.3.1. Пациент знакомится с условиями настоящего Договора и документами, указанными в п. 3.2., информацией об Исполнителе, информацией о Специалистах, о видах предоставляемых услуг Онлайн-сервиса, которые он может получить, о стоимости услуг Онлайн-сервиса согласно Прейскуранту Исполнителя, о количестве и продолжительности доступных к получению услуг Онлайн-сервиса, полной информацией о целях, методах их оказания, а также о предполагаемых результатах оказания дистанционной медицинской помощи и иной информацией, размещенной в соответствующих разделах Онлайн-сервиса.  3.3.2. Пациент обязан ознакомиться и принять условия документов, указанных в п. 3.2. Договора, в том числе, условия Информированного согласия, предупреждающего Пациента о возможных рисках, и о том, что в некоторых случаях услуга Онлайн-сервиса или несколько услуг Онлайн-сервиса не смогут дать Пациенту однозначного ответа на поставленным им вопросы, получить точный медицинский диагноз, например, при необходимости проведения очной консультации и/или проведения дополнительных обследований, о возможно требуемых медицинских вмешательствах, об их последствиях, о вероятности развития осложнений, а также о предполагаемых результатах оказания дистанционной медицинской помощи;  3.3.3. После принятия условий настоящего Договора, а также принятия Пациентом условий документов, указанных в п. 3.2. Договора, которые осуществляются путем нажатия соответствующей электронной клавиши под соответствующим документом на Интернет-  ресурсе;  3.3.4. Пациент проходит процедуру авторизации в Онлайн-сервисе путем заполнения электронной формы;  3.3.5. Пациент осуществляет оплату в соответствии с процедурой, описанной в Порядке оказания услуг;  3.3.6. С целью подтверждения работоспособности аудио и видеоустройств Пациента к проведению конференц - связи, системный администратор Исполнителя предлагает Пациенту заблаговременно, в удобное для него время, в рамках графика работы Исполнителя, произвести тестовое подключение.  3.4. Услуги Онлайн-сервиса могут оказываться вовремя в рамках графика работы Специалистов, и при условии наличия свободного времени у Специалиста, готового принять Пациента.  3.5. Коммуникация Пациента со Специалистом во время оказания Онлайн-услуги (проведения дистанционного приема) устанавливается в порядке и в последовательности, предусмотренных в соответствующем Разделе Порядка оказания услуг. При этом каждая из Сторон настоящего Договора обязуется самостоятельно и за свой счет обеспечить устойчивую связь на стороне своего абонентского устройства (доступ посредством технологии Wi-Fi или через вкладку “Мобильные данные” мобильного устройства).  3.6. При отсутствии ранее поставленного Пациенту медицинского диагноза, в процессе оказания услуги Онлайн-сервиса Специалист сможет предоставить Пациенту только общую справочную информацию по медицинским вопросам, являющимся предметом обращения Пациента. Данная информация будет носить ознакомительный характер и не может заменить очный прием к лечащему врачу при визите в медицинскую организацию, а также ни при каких условиях не может быть использована Пациентом для самостоятельного лечения и диагностики. В таких случаях в процессе оказания услуг Онлайн-сервиса Пациенту не ставится диагноз и может быть проведена информационная консультация. Консультация носит информативный характер, с целю профилактики, расшифровки анализов, сбора анамнеза, жалоб Пациента, а также с рекомендацией прохождения очного приема и проведения дополнительных обследований.  3.7. В случае, когда консультация проводится на основании диагноза, поставленного в клинике Исполнителя при очном приеме в течение 1 (одного) месяца до даты начала оказания услуги Онлайн-сервиса, Пациенту может быть подтвержден ранее поставленный диагноз и назначено (или скорректировано) лечение.  3.8. По итогам оказания услуг Онлайн-сервиса Исполнитель направляет Пациенту посредством электронной почтовой связи или через мессенджер мобильного устройства Медицинское заключение по форме, установленной Исполнителем. Такая услуга Онлайн-сервиса считается оказанной Пациенту в момент, когда истечет 24 (двадцать четыре) часа после того, как Пациенту будет направлено Медицинское заключение. Медицинское заключение должно быть направлено Пациенту в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента завершении дистанционного приема.  3.9. В случае, если Пациент в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения Медицинского заключения не направит претензию в соответствии с пунктом 10.2. настоящего Договора, услуга Онлайн-сервиса считается оказанной надлежащим образом и принятой Пациентом. Претензия, направленная Пациентом, рассматривается Исполнителем, после чего Пациенту направляется мотивированный ответ. В случае, если претензия Пациента признана обоснованной,  Пациенту возвращается стоимость не оказанной в полном объеме или ненадлежаще оказанной услуги Онлайн-сервиса в порядке и на условиях, предусмотренных в соответствующем Разделе Порядка оказания услуг.  3.10. Подписываясь на получение услуги Онлайн-сервиса Пациент осознает и соглашается с ограничениями, изложенными в Информированном согласии, и принимает на себя указанные в нем обязательство и ответственность. 4. Права и обязанности Сторон 4.1. Права и обязанности Исполнителя:  4.1.1. обязуется оказывать услугу Онлайн-сервиса добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства Республики Казахстан, действующих протоколов оказания медицинских услуг, но с учетом специфики оказания дистанционных услуг с применением электронной почтовой связи, мобильной телефонной связи (мобильных приложений), а также с использованием приложений, работающих на базе Интернет-технологий;  4.1.2. обязуется предоставлять в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;  4.1.3. обязуется обеспечить Пациента доступной и достоверной информацией, необходимость предоставления которой установлена Кодексом Республики Казахстан о здоровье народа и системе здравоохранения от 18.09.2009 года № 193-IV ЗРК, Предпринимательским кодексом Республики Казахстан от 29.10.1995 года № 375-М ЗРК, другими нормативно-правовыми актами Республики Казахстан;  4.1.4. в случае если при оказании услуг Онлайн-сервиса требуется предоставление дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных в заказе Пациента, Исполнитель обязан предупредить об этом Пациента. Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги Пациенту на возмездной основе без получения его согласия путем подписки Пациента на услугу Онлайн-сервиса или другие услуги, в порядке, предусмотренном настоящим Договором и порядком оказания услуг;  4.1.5. вправе получать от Пациента всю информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору (данные проведенных обследований, результаты анализов, результаты обследований, заключения специалистов). В случае не предоставления либо неполного или неверного предоставления Пациентом информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору до получения необходимой информации или отказаться от предоставления заказанной услуги Онлайн-сервиса;  4.1.6. вправе получить предварительную оплату стоимости услуги Онлайн-сервиса на условиях настоящего Договора, Порядка оказания услуг и Прейскуранта Исполнителя. Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуги Онлайн-сервиса до тех пор, пока она не будет оплачена Пациентом в порядке, установленном в данном Договоре и документах, указанных в п. 3.2. настоящего Договора.  4.2. Права и обязанности Пациента:  4.2.1. вправе получать от Исполнителя услуги Онлайн-сервиса в соответствии с условиями настоящего Договора, Порядка оказания услуг;  4.2.2. обязуется оплатить стоимость заказанной услуги Онлайн-сервиса в порядке, сроки и на условиях, которые установлены в настоящем Договоре и в Порядке оказания услуг в соответствии с Прейскурантом Исполнителя;  4.2.3. обязуется ознакомится и подтвердить свое согласие с условиями, изложенными в настоящем Договоре, Порядках оказания услуг и форме Информированного согласия, ссылка на которые указана в п.п. 3.2.2. и 3.2.3 настоящего Договора;  4.2.4. обязуется обеспечить соединение с сетью Интернет на скорости, достаточной для получения услуг Онлайн-сервиса;  4.2.5. обязуется предоставить всю информацию, необходимую для выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору, в том числе, данные проведенных ранее консультаций, результаты анализов, результаты обследований, заключения специалистов, а также наиболее точно описать имеющиеся жалобы на состояние здоровья. 5. Стоимость услуг и порядок оплаты 5.1. Стоимость услуг Онлайн-сервиса, включает в себя вознаграждение и все расходы, издержки Исполнителя, связанные с их оказанием. Стоимость услуг Онлайн-сервиса содержится в Прейскуранте Исполнителя.  5.2. Оплата стоимости услуг Онлайн-сервиса производится путём безналичной оплаты с банковской карты Пациента в порядке, описанном в соответствующем Разделе Порядка оказания услуг.  5.3. Все расчеты по Договору в соответствии с условиями, изложенными в Договоре, производятся в национальной валюте Республики Казахстан. 6. Использование персональных данных 6.1. Хранение и обработка Исполнителем информации о Пациенте, включающей его персональные данные, предоставленной им Исполнителю в рамках оказания услуг Онлайн-сервиса, осуществляется в целях исполнения Договора, то есть в целях оказания медицинских услуг и в медикопрофилактических целях.  6.2. Обработка информации о Пациенте, указанной в п. 6.1 осуществляется способами, необходимыми для достижения указанных целей, как с использованием средств автоматизации, так и без такого использования.  6.3. Пациент также даёт согласие на хранение, обработку и передачу некоторых его персональных данных третьим лицам для целей исполнения требований законодательства Республики Казахстан, контроля качества оказываемых услуг Онлайн-сервиса, а также для обработки запросов и претензий Пациента.  6.4. Не отменяя изложенного в п.п. 6.1-6.3. настоящего Раздела, хранение, обработка и использование информации о Пациенте осуществляется Исполнителем, профессионально занимающимся медицинской деятельностью, в соответствии с законодательством Республики Казахстан о сохранении врачебной тайны.   7. Срок действия Договора 7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента заключения (п. 3.3) и действует:  7.1.1. до момента, пока оказание услуги Онлайн-сервиса не будет завершено в полном объеме (в таком случае Договор прекратит свое действие автоматически в дату, в которую Исполнитель завершит оказание услуги Онлайн-сервиса);  7.1.2. до момента расторжения Договора в порядке и по основаниям, указанным в пункте 7.3 Договора.  Для получения любой новой услуги Онлайн-сервиса Пациент должен заключать Договор заново в порядке, описанном в п. 3.3. настоящего Договора.  7.2. Стороны согласовали, что Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить в Договор и/или в Порядка оказания услуг, Прейскурант Исполнителя изменения (дополнения), которые вступают в силу с момента размещения измененного текста на Интернет-портале Исполнителя в отношении всех или отдельных услуг Онлайн-сервиса, если иной срок вступления изменений (дополнений) в силу не указан в тексте измененного документа. Условия уже заключенного Пациентом Договора, в том числе, стоимость услуги Онлайн-сервиса, уже оплаченной Пациентом, не подлежат изменению до момента завершения оказания этой услуги Онлайн-сервиса.  7.3. Договор может быть расторгнут:  7.3.1. по соглашению Сторон в любое время;  7.3.2. по инициативе любой из Сторон в случае существенного нарушения другой Стороной условий Договора с письменным уведомлением другой Стороны, в том числе в электронной форме, при этом датой расторжения считается дата направления такого уведомления;  7.3.3. по инициативе Пациента в любое время с условием, что Пациент оплатит фактически оказанные услуги Онлайн-сервиса;  7.3.4. по инициативе Исполнителя в случаях, предусмотренных в разделе 9 настоящего Договора. 8. Гарантии 8.1. В течение срока действия Договора Исполнитель предпримет все усилия для устранения каких-либо технических сбоев и ошибок, в случае их возникновения, в максимально короткие сроки. При этом Исполнитель не гарантирует отсутствия технических сбоев и ошибок при оказании услуг Онлайн-сервиса, в том числе в отношении бесперебойной работы средств связи. В случае, если технический сбой или ошибка произошли в работе услуги Онлайн-сервиса во время ее оказания, что привело к её неполноценному оказанию (то есть не позволяющему достигнуть цель услуги), Пациент вправе получить услугу Онлайн-сервиса заново с использованием иного способа коммуникаций или, если организация услуги Онлайн-сервиса заново невозможно осуществить в удобное для Сторон время в течение ближайших 5 (пяти) рабочих дней, Пациент вправе получить возврат стоимости оплаченной услуги Онлайн-сервиса или перенести ее оказание на более позднюю дату.  8.2. Заключая Договор, Пациент заверяет Исполнителя и гарантирует Исполнителю, что:  8.2.1. Пациент (или его законный представитель) обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Договора;  8.2.2. Пациент (или его законный представитель) заключает Договор добровольно, при этом Пациент полностью ознакомился с условиями Договора, и полностью понимает предмет Договора, а также значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора;  8.2.3. Пациент (или его законный представитель) предоставил или предоставит Исполнителю достоверные данные, необходимые для заключения и исполнения Договора, и для оказания услуг Онлайн-сервиса, в том числе, достоверные данные о состоянии своего здоровья, медицинские заключения, результаты анализов и обследований, а также максимально точно описал или опишет свои жалобы. Пациент (его законный представитель) несет всю ответственность за достоверность предоставляемых данных. 9. Отказ от исполнения Договора со стороны Исполнителя 9.1. Независимо от стадии исполнения настоящего Договора Исполнитель вправе отказаться от Договора и/или от оказания Онлайн-услуги c возвратом уплаченной Пациентом стоимости услуги Онлайн-сервиса, но с удержанием части стоимости заказанной услуги Онлайн-сервиса в размере 20% (двадцать процентов), в следующих случаях:  9.1.1. в случае нарушения Пациентом заверений и гарантий, изложенных в пункте 8.2 Договора, если это препятствует надлежащему исполнению обязательств Исполнителем или не позволяет ему безопасно оказать Пациенту услугу Онлайн-сервиса;  9.1.2. в случае выявления соответствующего недобросовестного поведения Пациента, которое может заключаться, в том числе, но не ограничиваясь этим, в преднамеренном прекращении связи на стороне Пациента во время оказания услуги Онлайн-сервиса;  9.1.3. в случае, если Специалист Исполнителя, действуя исключительно по своему собственному усмотрению, усомнится в том, что Пациент ведет себя адекватно, в том числе, если в момент начала оказания услуги Онлайн-сервиса Пациент заподозрен в том, что он находится в состоянии алкогольного или иного опьянения;  9.1.4. в случае, если Пациент допускает угрозы и/или оскорбления в отношении Специалиста, совершает противоправные действия, либо ведет себя иным неподобающим образом;  9.2. Исполнитель вправе отказаться от оказания услуги Онлайн-сервиса по Договору если после начала ее оказания Специалисту станет ясно, что услуга Онлайн-сервиса не может быть оказана из-за недостаточности предоставленных данных (отсутствия необходимых результатов обследований или отсутствий показаний к приему) или по иным уважительным причинам с возвратом оплаченной стоимости услуги Онлайн-сервиса с применением соответствующего положения Порядка оказания услуг. 10. Ответственность Сторон и разрешение споров 10.1. За нарушение условий Договора Стороны несут ответственность, установленную Договором и/или законодательством Республики Казахстан.  10.2. Претензии от Пациента принимаются на адрес электронной почты Службы поддержки Исполнителя, а в случае необходимости, по запросу Исполнителя, также направляются в письменном виде на адрес, указанный в разделе 12 настоящего Договора. В претензии Пациентом в обязательном порядке должны быть указаны:  10.2.1. предмет и основание претензии;  10.2.2. дата и время произведенной оплаты услуги Онлайн-сервиса;  10.2.3. дата и время оказанной услуги Онлайн-сервиса.  Срок рассмотрения претензии Пациента не должен превышать 10 (десяти) дней с даты ее получения Исполнителем.  10.3. Если споры между Пациентом и Исполнителем в отношении оказанной Онлайн-услуги не разрешены путем переговоров Сторон в течение 30 (тридцати) дней, они подлежат рассмотрению в в суде или во внесудебном порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.  10.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения Договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по Договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, в том числе: война, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, иные стихийные бедствия, пандемия, эпидемия, пожар, сбои в энергоснабжении, перерывы в предоставлении услуг связи, произошедшие не по вине Сторон, действия и акты органов власти, принятые после заключения Договора и делающие невозможным исполнение обязательств (полностью или в существенной части), установленных Договором, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные сторонам события и явления, но не ограничиваясь указанным.   11. Прочие условия 11.1. Настоящий Договор, его заключение и исполнение регулируется действующим законодательством Республики Казахстан. Все вопросы, не урегулированные (или урегулированные не полностью) настоящим Договором и Приложениями к нему, регулируются в соответствии с нормами материального права Республики Казахстан.  11.2. В случае если одно или более положений Договора или его Приложений становиться по какой-либо причине недействительными, невыполнимыми или не имеющими юридической силы, такая недействительность отдельных положений не оказывает влияния на действительность любого другого положения Договора или его Приложений, которые остаются в силе и продолжают действовать в полной мере.  **12. Реквизиты Исполнителя:**  **ТОО «MedCitykz»**  БИН: 080 640 016 567  АО «Народный Банк Казахстана»  Счет KZ79 6010 3110 0028 8351 KZT  БИК HSBKKZKX Кбе: 17  Фактический адрес: 050043, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Мусабаева, д. №8  Тел: 8 (727) 331 33 31, вн 0100, 0300  Служба поддержки: cc@healthcity.kz  Директор: Хусаинова Альфия Иминовна | **«MedCitykz» ЖШС**  **Қазақстан Республикасы, 050000,**  **Алматы қаласы, Мұсабаев көшесі, 8**  **Қашықтан өтеулі медициналық қызметтер көрсету**  **ШАРТЫ (Оферта)**  Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы.  Бас директор Хусаинова Альфия Иминовна атынан **«MedCitykz»** ЖШС Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, тіркелген мекенжайы: 050043, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Мусабаева, д. №8  (әрі қарай «Орындаушы»), бір тараптан, және Онлайн-сервисте жарияланған осы офертаны құптаған әрекетке қабілетті жеке тұлға (әрі қарай «Пациент») екінші тараптан, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387-389, 394-396-баптарына сәйкес, төмендегілер туралы осы Қашықтан өтеулі медициналық қызметтер көрсету шартын (Оферта) жасады.  **2. Анықтамалар мен терминдер**  **Орындаушы** – Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің «Алматы облысы бойынша Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігін Медициналық және фармацевттік қадағалау комитетінің департаменті» РМК-мен берілген 27/09/2021 жылғы № 21027410 мемлекеттік лицензия негізінде әрекет ететін **«MedCitykz»** ЖШС, БСН: 080 640 016 567, тіркелген мекенжайы: Қазақстан Республикасы, 050043, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Мусабаева, д. №8  .  **Онлайн-сервис** **– https://healthcity.kz** адресі бойынша қосу арқылы онлайн-доступ режимінде, сондай-ақ электрондық пошта байланысын, мобильді байланысты, мобильді телефон байланысын (мобильді қосымшаларды), сонымен қатар осы Шарт талаптарында Интернет-технологиялар негізінде және осы Шарттың 3.2-тармағында көрсетілген құжаттар негізінде жұмыс істейтін қосымшаларды пайдалану арқылы Пациенттің өзіне немесе оның заңды өкіліне көрсетілетін қолжетімді медициналық қызмет. Онлайн-сервис қызметтері маман кеңестерін ұсыну, талдаулар/зерттеулер нәтижесін түсіндіру, маманның қойылған диагноз бойынша кеңестерін ұсыну арқылы көрсетіледі.  **Маман (мамандар)** – Орындаушының медициналық мамандары, жалпы тәжірибе дәрігерлері және/немесе Онлайн-сервис түрінде медициналық қызметтер көрсететін тар бейінді мамандар, соның ішінде терапевт, педиатр, эндокринолог, балалар эндокринологы, невропатолог, балалар невропатологы, гинеколог, ревматолог, отбасылық дәрігер, кардиолог, гастроэнтеролог және басқалары. Мамандар тізімі Орындаушының қарауы бойынша кеңейтілуі мүмкін.  **Маман кеңесі –** Мамандардың бірімен диагноз қоймай, Онлайн-сервис қызметін пайдалану арқылы Пациентке өтеулі негізде медициналық кеңес беру немесе Пациенттің денсаулық жағдайын қашықтан қадағалау.  **Талдауларды/зерттеулерді түсіндіру** – Онлайн-сервистік бұл қызмет түрі Пациентке диагноз қоймай, Маманнан талдаулар мағынасының медициналық мағынасын (түсіндірмесін) өтеулі түрде алуға мүмкіндік береді.  **Пациентке бұрын анықталған (қойылған) диагноз бойынша кеңес беру** – Онлайн-сервистің бұл қызмет түрі Пациентке анықталған жіті немесе созылмалы патология кезінде диагноз қойылса (расталса), және Пациенттің Онлайн-сервис алуға жүгінген сәтінен бастап 1 (бір) айдан аспайтын кезеңде дәл сол медициналық мамандандыру аясында Орындаушының кез келген Маманында осы диагноз қойылса (расталса), қашықтан кеңес алуға мүмкіндік береді.  **Медициналық қорытынды** – Онлайн-сервис қызметтерінің қорытындысы бойынша Маманмен құрылған, Пациентке электрондық пошта байланыс құралдары арқылы немесе ұялы қосымшалар көмегімен жіберілетін, көрсетілген қызмет нәтижелері көрсетілген жазбаша құжат немесе электрондық түрдегі құжат.  **Пациент** – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, Шарт жасауға қажетті жасқа жеткен, Онлайн-сервисте жарияланған Шартты құптаған әрекетке қабілетті жеке тұлға, немесе қажетті жасқа жетпеген, соның атынан заңды өкілі әрекет ететін жеке тұлға.  **Қызметтер көрсету тәртібі** – осы Шарттың 3.2-тармағы 3.2.1-тармақшасында белгіленген құжат.  **Орындаушы прейскуранты** – Осы Шарттың 3.2-тармағы 3.2.2-тармақшасында белгіленген құжат.  **Ақпараттандырылған келісім** – осы Шарттың 3.2-тармағы 3.2.3-тармақшасында белгіленген құжат.  **Шарт** – Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 395-396-баптарына сәйкес, осы Офертаның шартсыз және сөзсіз құптауы арқылы Тараптар арасында жасалатын осы өтеулі медициналық қызметтер көрсету шарты (Оферта). Сондай-ақ, осы құжатта және Қызметтер көрсету тәртібінде айтылған Шарт жасау талаптары мен тәртібі сақталған жағдайда, Шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387, 389, 394-баптарының ережелері негізінде жасалған болып саналады.  **Тараптар** – Орындаушы және Пациент. 2. Шарт мәні 2.1. Орындаушы маман Кеңесін ұсыну, Талдаулар/зерттеулер түсіндірмесін беру арқылы Пациентке ақыға Онлайн-сервис қызметін алу мүмкіндігін және/немесе Орындаушының Онлайн-сервисін пайдалану арқылы Маманның (мамандардың) күшімен Пациентке бұрын анықталған (қойылған) диагноз бойынша кеңес алу мүмкіндігін береді.  2.2. Онлайн-сервис қызметтерінің құны, көрсетілетін қызметтер саны, осы үшін жұмылдырылатын Мамандар, Онлайн-сервистің тиісті қызметінің белгіленген құнына алуға болатын қашықтан сессиялар жүргізу күні мен уақыты Шарт жасау кезінде Паценттің осы шарттың талаптарын, осы шарттың 3.2-тармағында басқа да құжаттарды қабылдауы арқылы келісіледі.  2.3. Пациент өзі тапсырыс берген және ақы төлеген Онлайн-сервис қызметі аясында қызмет көрсету нысанын толтыру арқылы, сондай-ақ қызмет көрсету кезінде Маманмен немесе Орындаушымен уәкілеттік берілген тұлғалармен тікелей байланыс жасау арқылы тапсырыс береді. Мұндай өзара байланыс тәртібі мен шарттары Қызметтер көрсету тәртібімен белгіленеді. 3. Қызмет көрсету тәртібі мен талаптары 3.1. Онлайн-сервистің тиісті Бөлімінде басқа Қосымшалармен бірге тұрақты түрде жарияланған осы Шарт мәтіні Онлайн-сервис қызметтерін көрсетудің бүкіл маңызды талаптарын қамтиды және осы Шарт және Бұйрыққа қоса тіркелген басқа да Қосымшалар мәтінінде көрсетілген талаптарда, кез келген Онлайн-сервис қызметін алуға Орындаушының Пациентке Шарт жасауды ұсынуы болып табылады.  3.2. Орындаушының Онлайн-сервис қызметтерін көрсетудегі негізгі талап Пациенттің осы Шарт талаптарын толық әрі сөзсіз қабылдауы (акцепт) және осы Шарт талаптарын сақтауы, Шарт бойынша Тараптардың қарым-қатынасына онда баяндалған және осы Шарттың ажырамас бөліктері болып табылатын келесі құжаттармен белгіленген талаптар мен ережелерді пайдалануға келісімі болып табылады:  3.2.1. «Қашықтан медициналық қызметте көрсету тәртібі мен талаптары»;  3.2.2. «Қашықтан көрсетілетін медициналық қызметтер бағасының прейскуранты»;  3.2.3. «Медициналық қызметтерді қашықтан көрсетуге байланысты шектеулер туралы ақпараттандырылған келісім».  3.3. Шарт жасау тәртібі келесі міндетті кезеңдерден тұрады:  3.3.1. Пациент осы Шарт талаптарымен және 3.2-тармақта көрсетілген құжаттармен, Орындаушы туралы ақпаратпен, Мамандар туралы ақпаратпен, өзі ала алатын, ұсынылатын Онлайн-сервис қызметтерінің түрлері туралы, Орындаушы Прейскурантына сәйкес Онлайн-сервис қызметтерінің құны туралы, алуға болатын Онлайн-сервис қызметтерінің саны мен ұзақтығы туралы ақпаратпен, қызмет көрсету мақсаты, әдістері туралы толық ақпаратпен, сондай-ақ қашықтан медициналық қызмет көрсетудің болжалды нәтижелері туралы және Онлайн-сервистің тиісті бөлімдерінде жарияланған өзге де ақпаратпен танысады.  3.3.2. Пациент Шарттың 3.2-тармағында көрсетілген құжат талаптарымен, соның ішінде Пациентке ықтимал қауіптер туралы, және кейбір жағдайда Онлайн-сервис қызметі немесе бірнеше Онлайн-сервис қызметі Пациентті қойған сұрақтарына түбегейлі жауап бере алмайтынын, мысалы, бетпе-бет кеңес беру және/немесе қосымша тексерулер жүргізу кезінде дәл медициналық диагноз ала алмайтынын, талап етілуі мүмкін медициналық араласулар туралы, олардың салдары, асқынудың ушығу ықтималдығы туралы, сондай-ақ қашықтан медициналық көмек көрсетудің болжалжы нәтижелері туралы ескертетін Ақпараттандырылған келісім талаптарымен танысып шығуға және қабылдауға міндетті;  3.3.3. Осы Шарт талаптарын, сондай-ақ Пациенттің Шарттың 3.2-тармағында көрсетілген құжат талаптарын қабылдауы. Ол Интернет-ресурстағы тиісті құжат астындағы тиісті электрондық пернені басу арқылы жүзеге асырылады;  3.3.4. Пациент Онлайн-сервисте электрондық нысанды толтыру арқылы авторизация процедурасынан өтеді;  3.3.5. Қызметтер көрсету тәртібіндегі процедураға сәйкес, Пациент төлем жасайды;  3.3.6. Пациенттің аудио және бейнеқұрылғыларының конференц-байланыс жүргізуге қабілеттілігін растау үшін Орындаушының жүйе әкімшісі Пациентке алдын ала, ол үшін ыңғайлы уақытта, Орындаушының жұмыс кестесіне сәйкес, тестілік қосылуды ұсынады.  3.4. Онлайн-сервис қызметтері Мамандардың жұмыс кестесі шеңберінде, және Пациентті қабылдауға дайын Маманда бос уақыт болған жағдайда көрсетілуі мүмкін.  3.5. Онлайн-қызмет көрсету (қашықтан қабылдау) кезінде Пациенттің Маманмен байланысы Қызметтер көрсету тәртібінің тиісті Бөлімінде көзделген тәртіпте және ретпен белгіленеді. Бұл ретте осы Шарт Тараптарының әрқайсысы өз бетінше және өз есебінен абоненттік құрылғысы тарапынан тұрақты байланысты қамтамасыз етуге міндеттеледі (Wi-Fi технологиясы арқылы немесе мобильді құрылғының «Мобильді деректер» қосымша беті арқылы).  3.6. Пациентке бұрын қойылған медициналық диагноз болмаған жағдайда, Онлайн-сервис қызметтерін көрсету барысында Маман Пациентке оның жүгіну себебі болып табылатын медициналық мәселелер бойынша жалпы анықтамалық ақпарат қана бере алады. Бұл ақпарат танысу сипатына ие болады және медициналық ұйымға барған кездегі емдеуші дәрігердің бетпе-бет қабылдауының орнын баса алмайды, сондай-ақ ешқандай жағдайда Пациентпен өз бетінше емдеу және диагностика жасау үшін пайдаланылуы мүмкін емес. Мұндай жағдайларда Пациентке Онлайн-сервис қызметтерін көрсету барысында диагноз қойылмайды және ақпараттық кеңес берілуі мүмкін. Профилактика, талдаулары түсіндіру, анамнез, Пациент шығындарын жинау мақсатында, сондай-ақ бетпе-бет қабылдаудан өтуді және қосымша тексерулер жүргізу ұсынысымен кеңес беру ақпараттық сипатқа ие.  3.7. Кеңес беру Онлайн-сервис қызметтерін көрсету басталардан бұрын 1 (бір) ай ішінде Орындаушы емханасында қойылған диагноз негізінде жүргізіледі, Пациентке бұрын қойылған диагноз расталуы және ем тағайындалуы (түзетілуі) мүмкін.  3.8. Онлайн-сервис қызметтерін көрсету қорытындысы бойынша Орындаушы Пациентке электрондық пошта байланысы немесе мобильді құрылғы мессенджері арқылы, Орындаушымен белгіленген нысанда Медициналық қорытынды жібереді. Мұндай Онлайн-сервис қызметі Пациентке Медициналық қорытынды жіберілгеннен кейін 24 (жиырма төрт) сағат өткен кезде көрсетілген болып саналады. Медициналық қорытынды Пациентке қашықтан қабылдау аяқталған сәттен бастап 24 (жиырма төрт) сағат ішінде жіберілуі тиіс.  3.9. Егер Пациент Медициналық қорытынды алған сәттен бастап 24 (жиырма төрт) сағат ішінде осы Шарттың 10.2-тармағына сәйкес наразылық жібермесе, Онлайн-сервис қызметі тиісті түрже көрсетілген және Пациентпен қабылданған болып саналады. Пациентпен жіберілген наразылық Орындаушымен қаралады, содан кейін пациентке уәждемелі жауап жіберіледі. Егер Пациент наразылығы дәйекті болса, Қызметтер көрсету тәртібінің тиісті бөлімінде көзделген тәртіпте және талаптарда Пацииентке толық көлемде немесе тиісті түрде көрсетілмеген Онлайн-сервис қызметінің құны қайтарылады.  3.10. Онлайн-сервис алуға қол қою арқылы, Пациент Ақпараттандырылған келісімде баяндалған шектеулерді түсінеді және сонымен келіседі, және онда айтылған міндеттеме мен жауапкершілікті өзіне қабылдайды. 4. Тараптардың құқықтары мен міндеттері 4.1. Орындаушының құқықтары мен міндеттері:  4.1.1. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнама нормаларын, қолданыстағы медициналық қызмет көрсету хаттамаларын сақтай отырып, электрондық пошта байланысын, мобильді телефон байланысын (мобильді қосымшалар) пайдалану, сондай-ақ Интернет-технологиялар негізінде жұмыс істейтін қосымшаларды пайдалану арқылы қашықтан қызмет көрсету ерекшелігін ескере отырып, Онлайн-сервис қызметін адал көрсетуге міндеттеледі;  4.1.2. азаматтарға тегін медициналық қызмет көрсетуге арналған мемлекеттік кепілдіктер бағдарламасының және азаматтарға тегін медициналық қызмет көрсетуге арналған аумақтық мемлекеттік кепілдіктер бағдарламасының аясында тиісті медициналық көмек түрлері мен көлемдерін алу мүмкіндігі туралы қолжетімді түрде ақпарат беруге міндеттеледі;  4.1.3. Пациентті қолжетімді әрі шын ақпаратпен қамтамасыз етуге міндеттеледі, ол міндеттеме 18.09.2009 жылғы № 193-IV ҚРЗ Қазақстан Республикасының Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы кодексімен, 29.10.1995 жылғы № 375-М ҚРЗ Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексімен, Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік-құқықтық актілерімен белгіленген;  4.1.4. егер Онлайн-сервис қызметтерін көрсету кезінде Пациент тапсырысында көзделмеген қосымша медициналық қызметтерді көрсету талап етілсе, Орындаушы Пациентті бұл туралы ескертуге міндетті. Орындаушының Пациентті Онлайн-сервис қызметіне немесе осы Шартпен және қызметтер көрсету тәртібімен көзделген басқа да қызметтерге жазу арқылы, оның келісімін алмай, өтеулі негізде Пациентке қосымша медициналық қызметтер ұсынуға құқығы жоқ;  4.1.5. Пациенттен Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындауға қажетті барлық ақпаратты (жүргізілген тексеру деректері, талдау нәтижелері, тексеру нәтижелері, мамандардың қорытындылары) алуға құқылы. Пациент ақпарат бермеген немесе толық немесе қате берген жағдайда, Орындаушы қажет ақпарат алғанға дейін Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындалуын тоқтата тұруға немесе тапсырыс берілген Онлайн-сервис қызметін көрсетуден бас тартуға құқылы.  4.1.6. Осы Шарт, Қызметтер көрсету тәртібі және Орындаушы Прейскуранты талаптарында Онлайн-сервис қызметі құнының алдын ала төлемін алуға құқылы. Пациент осы Шартта және осы Шарттың 3.2-тармағында келтірілген құжаттарда белгіленген тәртіпте қызметті төлемейінше, Орындаушы Онлайн-сервис қызметін көрсетуді бастамауға құқылы.  4.2. Пациенттің құқықтары мен міндеттері:  4.2.1. Осы Шарт, Қызметтер көрсету тәртібі талаптарына сәйкес, Орындаушыдан Онлайн-сервис қызметін алуға құқылы;  4.2.2. осы Шарта және Қызметтер көрсету тәртібінде белгіленген тәртіпте, мерзімде және талаптарда, Орындаушы Прейскурантына сәйкес, тапсырыс берілген Онлайн-сервис қызметінің құнын төлеуге міндеттеледі;  4.2.3. осы Шартта, Қызметтер көрсету тәртібінде және осы Шарттың 3.2.2 және 3.2.3-тармақшаларында сілтеме берілген Ақпараттындырылған келісім нысанда баяндалған талаптармен танысуға және өз келісімін растауға міндеттеледі;  4.2.4. Онлайн-сервис қызметтерін алуға жеткілікті жылдамдықта Интернет желісіне қосылуды қамтамасыз етуге міндеттеледі;  4.2.5. Орындаушының Шарт бойынша міндеттемелерін орындауға қажетті барлық ақпаратты, соның ішінде бұрын жүргізілген кеңес деректерін, талдау нәтижелерін, тексеру нәтижелері, мамандардың қорытындыларын беруге, сондай-ақ денсаулық жағдайына қатысты бар шағымдарын барынша дәл сипаттауға міндеттеледі. 5. Қызметтер құны және төлеу тәртібі 5.1. Онлайн-сервис қызметтерінің құнына сыйақы және қызмет көрсетуге байланысты Орындаушының барлық шығындары, ұсталымдары кіреді. Онлайн-сервис қызметтерінің құны Орындаушы Прейскурантында көрсетіледі.  5.2. Онлайн-сервис қызметтерінің құнын төлеу Қызметтер көрсету тәртібінің тиісті бөлімінде айтылған тәртіпте, Пациенттің банк картасынан қолма-қол ақшасыз төлеу арқылы жүзеге асырылады.  5.3. Шартта баяндалған талаптарға сәйкес, Шарт бойынша барлық есептесу Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүргізіледі. 6. Дербес деректерді пайдалану 6.1. Онлайн-сервис қызметтерін көрсету аясында Пациенттің Орындаушыға берген, дербес деректерді қамтитын, Пациент туралы ақпаратты Орындаушының сақтауы және өңдеуі Шартты орындау мақсатында, яғни медициналық қызметтер көрсету және медициналық-профилактикалық мақсатта жүзеге асырылады.  6.2. 6.1-тармақта көрсетілген Пациент туралы ақпаратты өңдеу аталан мақсаттара жетуге қажет тәсілдермен, автоматтандыру құралдарын пайдалану арқылы да, онсыз да жүзеге асырылады.  6.3. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау, көрсетілетін Онлайн-сервис қызметтерінің сапасын қадағалау мақсатында, сондай-ақ Пациенттің сұраулары мен наразылықтарын өңдеу үшін Пациент өзінің кейбір дербес деректерінің сақталуына, өңделуіне және үшінші тұлғаларға берілуіне де келісімін береді.  6.4. Осы Бөлімнің 6.1-6.3-тармақтарында айтылғандарды жоққа шығармай, Пациент туралы ақпаратты сақтау, өңдеу және пайдалану Қазақстан Республикасының дәрігерлік құпияны сақтау туралы заңнамасына сәйкес, медициналық қызметпен кәсіби түрде айналысатын Орындаушымен жүзеге асырылады. 7. Срок действия Договора 7.1. Осы Шарт жасалған сәтінен бастап күшіне енеді (3.3-тармақ) және әрекет етеді:  7.1.1. Онлайн-сервис қызмет көрсету толық көлемде аяқталған сәтке дейін (мұндай жағдайда Шарт Орындаушы Онлайн-сервис қызметін көрсетуді аяқтаған күні автоматты түрде өз әрекетін тоқтатады);  7.1.2. Шарттың 7.3-тармағында көрсетілген тәртіпте және негіздер бойынша Шарт бұзылған сәтке дейін.  Кез келген жаңа Онлайн-сервис қызметін алу үшін Пациент осы Шарттың 3.3-тармағында айтылған тәртіпте Шартты қайтадан жасауы тиіс.  7.2. Тараптар Орындаушының Шартқа және/немесе Қызметтер көрсету тәртібіне, Орындаушы прейскурантына бір жақты тәртіпте өзгертулер (толықтырулар) енгізуіне келісті, егер өзгертілген құжат мәтінінде өзгертулердің (толықтырулардың) өзге күшіне ену мерзімі көрсетілмесе, олар Онлайн-сервистің барлық немесе жеке қызметтеріне қатысты Интернет-порталда өзгертілген мәтінді жариялаған сәттен бастап күшіне енеді. Пациентпен жасалып қойған шарттар, соның ішінде Пациентпен төленіп қойған Онлайн-сервис қызметінің құны осы Онлайн-сервис қызметін көрсету аяқталған сәтке дейін өзгертілмеуі тиіс.  7.3. Шарт бұзылуы мүмкін:  7.3.1. Тараптардың келісімі бойынша кез келген уақытта;  7.3.2. бір Тарап екінші Тарапты жазбаша хабардар ету арқылы, соның ішінде электрондық түрде, Шарт талаптарын өрескел бұзған жағдайда, Тараптардың кез келгенінің бастамасы бойынша, бұл ретте бұзу күні осындай хабарламаны жіберу күні болып саналады;  7.3.3. Пациенттің бастамасы бойынша кез келген уақытта, Пациент нақты көрсетілген Онлайн-сервис қызметін төлейді;  7.3.4. Осы Шарттың 9-бөлімінде көзделген жағдайда Орындаушының бастамасы бойынша. 8. Кепілдіктер 8.1. Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде Орындаушы қандай да бір техникалық ақаулар мен қателер туындаған жағдайда, оларды барынша қысқа мерзімде жою үшін бар күшін салады. Бұл ретте Орындаушы Онлайн-сервис қызметін көрсету кезінде техникалық ақаулар мен қателердің жоқтығына, соның ішінде байланыс құралдарының үздіксіз жұмысына қатысты кепілдік бере алмайды. Егер техникалық ақау немесе қате Онлайн-сервис қызметінің жұмысында қызмет көрсету кезінде орын алса (қызметтің толық көрсетілмеуіне алып келген), Пациент өзге коммуникациялар тәсілін пайдалану арқылы Онлайн-сервисті қайтадан алуға құқылы немесе, егер Онлайн-сервис қызметін қайтадан ұйымдастыруды алдағы 5 (бес) жұмыс күні ішінде жүзеге асыру мүмкін болмаса, Пациент төленген Онлайн-сервис қызметінің құнын қайтарып алуға немесе оны көрсетуді кештеу күнге ауыстыруға құқылы.  8.2. Шартты жасай отырып, Пациент Орындаушыны куәландырады және Орындаушыға кепілдік береді:  8.2.1. Пациент (немесе оның заңды өкілі) Шартты жасауға және орындауға қ ажетті барлық құқықтар мен уәкілеттіктерге ие екеніне;  8.2.2. Пациент (немесе оның заңды өкілі) Шартты ерікті түрде жасайтынына, бұл ретте Пациент Шарт талаптарымен толық танысқанына, және Шарт мәнін, сондай-ақ Шартты жасауға және орындауға қатысты өз әрекеттерінің мәні мен салдарын толық түсінетініне;  8.2.3. Пациент (немесе оның заңды өкілі) Орындаушыға Шартты жасауға және орындауға, және Онлайн-сервис қызметтерін көрсетуге қажетті рас деректерді, соның ішінде денсаулық жағдайы туралы деректерді, медициналық қорытындыларды, талдау мен тексеру нәтижелерін бергеніне немесе беретініне, сондай-ақ өз шағымдарын барынша дәл сипаттағанына немесе сипаттайтынына. Пациент (оның заңды өкілі) берілетін деректердің растығына бүкіл жауапкершілікті алады. 9. Отказ от исполнения Договора со стороны Исполнителя 9.1. Осы Шарттың орындалу кезеңіне қарамастан, келесі жағдайларда Орындаушы Пациенттің Онлайн-сервис қызметіне төлеген құнын қайтару арқылы, бірақ тапсырыс берілген Онлайн-сервис қызметі құнының бір бөлігін 20% (жиырма пайыз) мөлшерде ұстай отырып, Шарттан және/немесе Онлайн-қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы:  9.1.1. егер Орындаушының міндеттемелерін тиісті түрде орындауына кедергі келтірсе немесе оған Пациентке Онлайн-сервис қызметін қауіпсіз көрсетуге мүмкіндік бермесе, Пациент Шарттың 8.2-тармағында баяндалған растамалар мен кепілдіктерді бұзған жағдайда;  9.1.2. Онлайн-сервис қызметін көрсету кезінде Пациент тарапынан байланыс әдейі бұзылған жағдайда қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей, Пациенттің тиісті жосықсыз мінез-құлқы анықталған жағдайда;  9.1.3. Орындаушы Маманы тек өзінің қарауы бойынша әрекет ету кезінде Пациенттің жат қылығын байқаған жағдайда, соның ішінде, егер Онлайн-сервис қызметін көрсетудің басында Пациент ішімдікке немесе басқа да мас күйде тұрғанына күмәндандса;  9.1.4. Пациент Маманға қатысты қоқан-лоққыға және/немесе кемсітуге жол берсе, заңға қайшы әрекеттер жасаса, немесе өзін лайықсыз ұстаса;  9.2. Онлайн-сервис қызметі көрсетілгеннен бастап берілген деректердің жеткіліксіз болуы (қажетті тексеру нәтижелерінің немесе қабылдауға көрсетімдердің болмауы) себебінен немесе өзге де дәлелді себептермен ол қызметті көрсету мүмкін болмаса, Қызметтер көрсету тәртібінің тиісті ережелерін қолдана отырып, Онлайн-сервис қызметінің төленген құнын қайтару арқылы, қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы. 10. Ответственность Сторон и разрешение споров 10.1. Шарт талаптарын бұзғаны үшін Тараптар Шартпен және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген жауапкершілікті көтереді.  10.2. Пациенттен наразылықтар Орындаушының Қолдау қызметінің электрондық пошта адресіне қабылданады, ал қажет болған жағдайда, Орындаушының сұрауы бойынша осы Шарттың 12-бөлімінде көрсетілген мекенжайға жазбаша түрде де жіберіледі. Наразылықта Пациент міндетті түрде көрсетуі тиіс:  10.2.1. наразылық мәні мен негіздемесін;  10.2.2. Онлайн-сервис қызметіне төлем жасау күні мен уақытын;  10.2.3. Онлайн-сервис қызметін көрсету күні мен уақытын.  Пациент наразылығын қарау мерзімі Орындаушымен алынған күннен бастап 10 (он) күннен аспауы тиіс.  10.3. Егер Пацинет пен Орындаушы арасындағы көрсетілген Онлайн-қызметке қатысты даулар 30 (отыз) күн ішінде Тараптардың келіссөз жүргізу арқылы шешілмесе, олар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен көзделген тәртіпте сотта немесе соттан тыс тәртіпте қаралуы тиіс.  10.4. Тараптар осы Шарт бойынша міндеттемелерін жартылай немесе толық орындамау Шарт жасалғаннан кейін туындаған еңсерілмейтін күш жағдайлары салдарынан болса, немесе Тараптар орынды шаралармен болжап біле алмаған, алдын ала алмаған төтенше жағдайлар салдарынан болса, Тараптар міндеттемелерін орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады. Тарап ықпал ете алмайтын және орын алғаны үшін жауап бермейтін еңсерілмейтін күш жағдайларына соғыс, көтеріліс, ереуіл, жер сілкінісі, су тасқыны, өзге де табиғат апаттары, пандемия, эпидемия, өрт, энергиямен қамту жүйесіндегі ақаулар, Тараптардың кінәсінен болмаған байланыс қызметтерін көрсету кезіндегі үзілістер, Шарт жасалғаннан кейін қабылданған және Шартпен белгіленген міндеттемелерді орындауды мүмкін емес ететін (толық немесе басым бөлігін) билік органдарының әрекеттері мен актілері, және бұнымен шектелмей, басқа да күтпеген жағдайлар және тараптардың бақылауына көнбейтін оқиғалар мен құбылыстар жатады. 11. Прочие условия 11.1. Осы Шарт, оның жасалуы мен орындалуы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен реттеледі. Осы Шартпен және оған қоса тіркелген Қосымшалармен реттелмеген (немесе толық реттелмеген) басқа да мәселелер Қазақстан Республикасының материалдық құқық нормаларына сәйкес реттеледі.  11.2. Шарттың немесе оның Қосымшаларының бір немесе одан көп ережесі қандай да бір себептен жарамсыз, орындауға келмейтін болса немесе заңды емес күшке ие бола алмай қалса, жеке ережелердің мұндай жарамсыздығы Шарттың немесе оның Қосымшаларының басқа кез келген ережесінің жарамдылығына әсер етпейді, олар күшінде қалады және толық көлемде әрекет ете береді.  **12. Орындаушының деректемелері:**  **«MedCitykz» ЖШС**  БСН: 080 640 016 567  «Қазақстан Халық Банкі» АҚ  Шот KZ79 6010 3110 0028 8351 KZT  БСК HSBKKZKX Бек: 17  Нақты мекенжайы: 050043, Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Мұсабаев көшесі, №8 үй  Тел: 8 (727) 331 33 31, вн 0100, 0300  Қолдау қызметі: cc@healthcity.kz  Директор: Хусаинова Альфия Иминовна |