

## VIVEO TERVISE- JA KINDLUSTUSLAHENDUSE ERAKLIENDI ÜLDTINGIMUSED

### 1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevad tervise- ja kindlustuslahenduse üldtingimused (edaspidi **Tingimused**) sätestavad üldised tingimused, millega VIVEO HEALTH OÜ (edaspidi **VIVEO**) osutab füüsilistele isikutele ja nende pereliikmetele vanuses 3-21 aastat (edaspidi kõik ühiselt **Klient**) terviselahenduse teenuseid, sh võimaldab kasutada VIVEO terviseportaali ([www.viveohealth.com](http://www.viveohealth.com)) ning tagab võimaluse liituda VIVEO poolt sõlmitud grupikindlustuse lepinguga (edaspidi **Teenused**).
- 1.2. Tingimustega reguleerimata küsimustes lähtutakse kehtivast seadusandlusest, sealhulgas isikuandmete kaitset, tervishoiuteenuse osutamist (eeskätt võlaõigusseaduse 41. peatükis sätestatud õigustest ja kohustustest) ja ravikulude kindlustust reguleeritavatest õigusaktidest, arvestades Tingimustes kirjeldatud erisusi.
- 1.3. Tingimused on lahutamatuks lisaks VIVEO teenuspaketile (edaspidi **Pakett**), milles on kirjeldatud pakutavate Teenuste sisu ja maksumus.
- 1.4. Tingimused kohalduvad kõikidele VIVEO poolt osutatavatele teenustele, sõltumata sellest kas Kliendi poolt valitud Teenuste kogum sisaldab endas liitumist tervisekindlustuse lepinguga.
- 1.5. Olukorras, milles valitud Teenuste kogum sisaldab endas ka liitumist tervisekindlustuse lepinguga kohalduvad käesolevad Tingimused osas, millega need ei lähe vastuollu Paketis kirjeldatud kindlustuslepingu tingimustega. Tingimused ei kohaldu tervishoiuteenustele, milliste osutajaks ei ole vahetult VIVEO. Liitumise korral tervisekindlustuse lepinguga on Teenuste osutamiseks sõlmitava lepingu kestus minimaalselt 1 aasta.
- 1.6. Tervisekindlustuse lepinguga liitumisega annab Klient VIVEO-le nõusoleku ilma sellest Klienti teavitamata nõusoleku liita grupikindlustuse poliisiga ka teisi VIVEO kliente tingimusel, et Kliendi kindlustuskaitse tingimused ei muutu.

### 2. Kliendi ja nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks

- 2.1. VIVEO osutab Kliendile tervishoiuteenust üksnes Kliendi nõusolekul.
- 2.2. Piiratud teovõimega (sh alaealise) pereliikme puhul annab nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks seaduslik esindaja
- 2.3. Nõusolekut saavutamata võib VIVEO osutada tervishoiuteenust üksnes juhul, kui selline õigus tuleneb otseselt seadusest.

### 3. Kliendi üldised kohustused VIVEO Teenuste kasutamisel

- 3.1. VIVEO Teenustega liitumiseks edastab Klient VIVEO-le VIVEO terviseportaali kaudu enda andmed. Andmed sisaldavad minimaalselt ees- ja perekonnanime, isikukoodi, mobiiltelefoni numbrit, elektronpostiaadressi või muud kokku lepitud andmed.
- 3.2. Klient kohustub hoidma saladuses ja/või kolmandate isikute eest kättesaamatuna Teenuste osutamist võimaldavad identifitseerimisvahendid (sh kasutajatunnused, paroolid vms).

3.3. Tervishoiuteenuse osutamisel video- või telefonikõne vahendusel kohustub Klient tagama, et tervishoiuteenuse osutamine toimuks kõrvalise isiku juuresolekuta, va juhul, kui Klient annab selleks nõusoleku.

#### **4. Teenustega seotud VIVEO üldised kohustused**

4.1. VIVEO Teenuste raames osutab VIVEO tervishoiuteenuseid Paketis kokku lepitud mahus.

4.2. Olukorras, milles VIVEO Kliendi poolt valitud Paketis kokkulepitud tervishoiuteenuseid vahetult ei osuta, on VIVEO kohustuseks üksnes korraldada, sh broneerida kokkulepitud tervishoiuteenuste osutamise VIVEO partnervõrgustikku kuuluva tervishoiuteenuse osutaja juures. Olukorras, milles Kliendi poolt valitud Pakett sisaldab endas tervisekindlustust, tasub Klient vastavale tervishoiuteenuse osutajale üksnes juhul, kui soovitatav tervishoiuteenus ei oma kindlustuskaitset või on Klient kindlustussertifikaadil nimetatud hüvituslimiiti ületanud.

4.3. Vajadusel ja võimalusel korraldab VIVEO tervishoiuteenuste osutamise Haigekassa poolt rahastatavate raviteenustena Haigekassa tavajärjekorra alusel.

4.4. Olukorras, milles Klient on liitunud tervisekindlustuse lepinguga, edastab VIVEO Kliendile kindlustussertifikaadi tõendamaks kindlustuskaitse olemasolu. Kindlustussertifikaadil märgitud kindlustuskaitse hakkab kehtima pärast seda, kui Klient on tasunud nõuetekohaselt VIVEO Teenuste arve või muul, Paketis kirjeldatud kokkulepitud ajal.

#### **5. Tasu ja tasumise kord**

5.1. Klient tasub VIVEO poolt osutatavate teenuste eest tasu Paketis näidatud suuruses ja tähtaegadel.

5.2. Tasu tähtaegsel maksmata jätmisel, on VIVEO l õigus teenuste osutamine peatada ja/või nõuda viivist määras 0,02% tähtaegselt tasumata summast iga tasumisega viivitatud päeva eest.

#### **6. Sõlmitud lepingu muutmine ja lõppemine**

6.1. Tingimused jõustuvad ja on kohustuslikud täitmiseks valitud Paketis näidatud perioodil.

6.2. Tervisekindlustust sisaldavate Pakettide puhul pikeneb leping ilma selleks täiendavaid kokkuleppeid sõlmimata ühe aasta võrra tingimusel, et kui kumbki pooltest ei ole vähemalt 90 kalendripäeva enne Paketis kokkulepitud Teenuste osutamise lõpptähtaega teavitanud teist Poolt kavatsusest sõlmitud leping lõpetada.

6.3. Tervisekindlustust mitte sisaldavate Pakettide puhul pikeneb leping ilma selleks täiendavaid kokkuleppeid sõlmimata sama perioodi võrra kui Paketis eelnevalt kokku lepitud tingimusel, et kui kumbki pooltest ei ole enne Paketis kokkulepitud Teenuste osutamise lõpptähtaega teavitanud teist Poolt kavatsusest sõlmitud leping lõpetada.

6.4. Paketis sisalduvaid Teenuseid (sh Teenuste mahtu ja tasu) saab muuta Kliendi ja VIVEO kirjalikul kokkuleppel.

6.5. VIVEO l on õigus muuta tasu suurust olukorras, milles kindlustusandja muudab või on muutnud Teenuste kogumis sisalduvat tervisekindlustuse makset ja VIVEO on teavitanud sellest Klienti vähemalt 80 kalendripäeva enne kavandatavate

muudatuste jõustumist ette. Olukorras, milles Klient muudatustega ei nõustu, lõpeb sõlmitud leping eelmises lauses nimetatud etteteatamistähtaaja möödumisel.

- 6.6. VIVEO-l on õigus sõlmitud leping erakorraliselt üles öelda olukorras, milles Klient on viivituses Teenuste eest tasumisega rohkem kui 14 päeva ja/või ei täida teisi Tingimustes loetletud kohustusi.
- 6.7. Juhul, kui Klient on liitunud ka tervisekindlustuse lepinguga, võib Klient lepingu üles öelda, teavitades selles 90 kalendripäeva ette viisil, et leping lõpeb aasta möödumisel arvates selle sõlmimisest või pikenedesest Tingimuste punktis 6.2. nimetatud juhul
- 6.8. Muudel kui Tingimustes loetletud juhtudel, lõpeb sõlmitud leping vastavalt võlaõigusseaduse peatükis 41. loetletud juhtudel
- 6.9. Lepingu lõppemisel sõltumata lõppemise alustest või põhjustest Teenuste eest makstud tasu ei tagastata.
- 6.10. Olukorras, milles Kliendi poolt valitud Paketi kindlustuskaitse lõpeb ja see ei pikene ega pikendata, teavitab VIVEO Klienti viimase õigusest sõlmida tervisekindlustuse leping vahetult kindlustusandjaga.

## 7. Vastutus

- 7.1. Pooled kannavad vastastikku täielikku varalist vastutust Lepingu mittetäitmisega või mittekohase täitmisega teisele Poolele tekitatud kahju eest. Lepingu mittekohaseks täitmiseks ei loeta seejuures olukorda, milles VIVEO, sõltumata Kliendi nõusolekust keeldub tervishoiuteenuse osutamisest või on see võimatu. Sh juhul, kui
  - 7.1.1. Klient ole kokkulepitud ajal valmis tervishoiuteenuse osutamiseks (nt ei ole kokkulepitud ajal valmis videokõneks);
  - 7.1.2. Klient soovib tervishoiuteenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus kehtiva õiguse või Tingimustega;
  - 7.1.3. Klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud tervishoiuteenuse osutamise tingimustest, Tingimustest, VIVEO sisereeglitest või kehtivast õigusest (nt jätab Klient avaldamata kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud või osutama kaasabi tervishoiuteenuse osutamiseks);
  - 7.1.4. soovitud tervishoiuteenus ei ole arstiteaduslikult Kliendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud või selle osutamine võib ohtu seada VIVEO töötaja või kolmanda isiku elu või tervise;
  - 7.1.5. tervishoiuteenuse osutamine toob Kliendi elule ja tervisele kaasa suurema riski võrreldes tervishoiuteenuse osutamata jätmisega;
  - 7.1.6. VIVEO-l ei ole talle väljastatud tegevusloa kohaselt õigust soovitud tervishoiuteenust osutada või puudub erialane kompetents konkreetse tervishoiuteenuse osutamiseks;
  - 7.1.7. VIVEO töötajatel ei ole võimalik Kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja Kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu ei ole VIVEO-l võimalik saada nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
  - 7.1.8. Klient on tervishoiuteenuse osutamise ajal alkoholi- või narkojoobes või omab VIVEO töötajate hinnangul eelnimetatud joobele viitavaid tunnuseid.

- 7.2. Olukorras, milles tervishoiuteenuseid osutab vahetult VIVEO, vastutab VIVEO tervishoiuteenuse osutajana enda kohustuste täitmise eest seadusandja poolt sätestatud ulatuses ja korras.
- 7.3. Lepingust tulenevate kohustuste mittetäitmist või mittenouetekohast täitmist ei loeta Lepingu rikkumiseks, kui selle põhjuseks oli asjaolu, mille saabumist pooled Lepingu sõlmimisel ette ei näinud ega võinud ette näha (vääramatult jõud). Pooled loevad Tingimuste tähenduses vääramatult jõuks eeskätt olukorda, milles Teenuste osutamine on keelatud või piiratud asjaoludel, mille ilmumist VIVEO ei saa mõjutada.
- 7.4. Pool, kelle tegevus lepingujärgsete kohustuste täitmisel on takistatud vääramatult jõu asjaolude tõttu, on kohustatud sellest esimesel võimalusel kirjalikult teatama teisele Poolele.

## 8. Isikuandmete kaitse

- 8.1. VIVEO tagab enda poolt töödeldavate isikuandmete, sealhulgas terviseandmete, konfidentsiaalsuse, vältimaks andmete ebaseaduslikku ja mittesihipärast kasutamist.
- 8.2. VIVEO poolsele isikuandmete töötlemisele rakenduvad VIVEO privaatsustingimuses sätestatud kohustused (kättesaadav <https://viveohealth.com/et/privaatsustingimused/>). VIVEO privaatsustingimused on käesolevate Tingimuste lahutamatuks osaks.
- 8.3. Lisaks isikuandmete töötlemisel rakenduvatele tingimustele täidab VIVEO tervishoiuteenuse teenuse osutajana talle seadusandja poolt kehtestatud konfidentsiaalsusnõudeid.

## 9. Kaebuste esitamine ja lõppsätted

- 9.1. Osutatud tervishoiuteenusega seotud pretensioonid tuleb esitada e-kirja teel aadressil [info@viveohealth.com](mailto:info@viveohealth.com) või posti teel aadressil Veerenni 38, Tallinn 11313.
- 9.2. VIVEO vastab pretensioonile hiljemalt 5 tööpäeva jooksul alates pretensiooni kättesaamisest. Vastus saadetakse Kliendi poolt esitatud e-posti või tavaposti aadressil.
- 9.3. Sõltuvalt tervishoiuteenuse osutajast on Kliendil õigus pöörduda kaebustega Terviseameti poole (aadress: Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn; e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)), samuti Eesti Haigekassa poole (aadress: Lastekodu 48, Tallinn, 10144; e-post: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)), kuid samuti Sotsiaalministeeriumi juures tegutseva nõuandva tervishoiuteenuse arstiabi kvaliteedi ekspertkomisjoni poole (aadress: Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn; e-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)).
- 9.4. Sõlmitava lepingu täitmisega seotud erimeelsused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlus Eesti Vabariigi õigusaktides ettenähtud korras.