

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ МЕДИЦИНСКОГО И СТРАХОВОГО РЕШЕНИЯ VIVEO ДЛЯ ЧАСТНОГО КЛИЕНТА

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящими общими условиями медицинского и страхового решения (далее **Условия**) устанавливаются общие условия, на основании которых VIVEO HEALTH OÜ (далее **VIVEO**) оказывает физическим лицам и членам их семей в возрасте 3-21 года (далее все совокупно **Клиент**) услуги в рамках медицинского решения, в т.ч. предоставляет возможность пользования порталом здоровья VIVEO ([www.viveohealth.com](http://www.viveohealth.com)) и присоединения к заключенному VIVEO договору группового страхования (далее **Услуги**).
- 1.2. В вопросах, которые не регулируются Условиями, стороны исходят из действующего законодательства, в том числе из правовых актов, регулирующих защиту персональных данных, оказание медицинских услуг (в первую очередь из установленных в главе 41 Закона об обязательном праве прав и обязанностей) и страхование расходов на лечение, с учетом описанных в Условиях различий.
- 1.3. Условия составляют неотъемлемое приложение к пакету услуг VIVEO (далее **Пакет**), в котором описаны содержание и стоимость предлагаемых Услуг.
- 1.4. Условия распространяются на все услуги, оказываемые VIVEO, независимо от того, включает ли набор выбранных Клиентом услуг присоединение к договору медицинского страхования.
- 1.5. Если в набор выбранных Услуг включено также присоединение к договору медицинского страхования, настоящие Условия применяются в той части, в которой они не вступают в противоречие с описанными в Пакете условиями договора страхования. Условия не распространяются на медицинские услуги, которые не оказывает непосредственно VIVEO. В случае присоединения к договору медицинского страхования минимальная продолжительность договора, заключаемого на оказание Услуг, составляет 1 год.
- 1.6. Присоединяясь к договору медицинского страхования, Клиент дает компании VIVEO согласие без уведомления об этом Клиента включать в полис группового страхования также других клиентов VIVEO при условии, что условия страховой защиты Клиента при этом не изменяются.

### 2. Согласие Клиента на оказание медицинских услуг

- 2.1. VIVEO оказывает Клиенту медицинские услуги исключительно с согласия Клиента.
- 2.2. В отношении членов семьи с ограниченной дееспособностью (в т.ч. несовершеннолетних) согласие на оказание медицинских услуг дает их законный представитель
- 2.3. Без получения согласия VIVEO может оказывать медицинские услуги исключительно в случае, если такое право проистекает непосредственно из закона.

### 3. Общие обязанности Клиента при пользовании Услугами VIVEO

- 3.1. Чтобы воспользоваться Услугами VIVEO, Клиент предоставляет VIVEO свои данные через портал здоровья VIVEO. Данные включают как минимум имя и

фамилию, личный код, номер мобильного телефона, адрес электронной почты или другие оговоренные данные.

- 3.2. Клиент обязуется хранить в тайне и/или недоступными для третьих лиц средства идентификации, позволяющие оказание Услуг (в т.ч. логины, пароли и т.п.).
- 3.3. При оказании медицинских услуг при помощи видео- или телефонных звонков Клиент обязуется обеспечить, чтобы оказание медицинских услуг происходило в отсутствие постороннего лица, за искл. случая, когда Клиент дает на это согласие.

#### **4. Общие обязанности VIVEO в связи с Услугами**

- 4.1. В рамках Услуг VIVEO компания VIVEO оказывает медицинские услуги в объеме, оговоренном в Пакете.
- 4.2. Если выбранный Клиентом VIVEO Пакет не предусматривает непосредственного оказания оговоренных медицинских услуг, в обязанности компании VIVEO входит исключительно организация, в т.ч. бронирование оказания оговоренных медицинских услуг у поставщика медицинских услуг, входящего в партнерскую сеть VIVEO. Если выбранный Клиентом Пакет включает медицинское страхование, Клиент платит соответствующему поставщику медицинских услуг только в том случае, если желаемая услуга не имеет страховой защиты или если Клиент превысил установленный страховым сертификатом лимит возмещения.
- 4.3. При необходимости и по возможности VIVEO организует оказание медицинских услуг как лечебных услуг, финансируемых Больничной кассой, в обычном порядке Больничной кассы.
- 4.4. Если Клиент присоединился к договору медицинского страхования, VIVEO вручает Клиенту страховой сертификат, который подтверждает наличие страховой защиты.  
Отмеченная в страховом сертификате страховая защита вступает в силу после того, как Клиент надлежащим образом оплатит счет за Услуги VIVEO или в иное оговоренное время, указанное в Пакете.

#### **5. Плата и порядок ее внесения**

- 5.1. Клиент вносит плату за услуги VIVEO в размере и в сроки, указанные в Пакете.
- 5.2. Если плата своевременно не внесена, VIVEO имеет право приостановить оказание услуг и/или потребовать пеню в размере 0,02% от своевременно не уплаченной суммы за каждый день просрочки с уплатой.

#### **6. Изменение и прекращение заключенного договора**

- 6.1. Условия действуют и обязательны для выполнения в период, указанный в выбранном Пакете.
- 6.2. Для Пакетов, включающих медицинское страхование, договор продлевается на один год без заключения для этого дополнительных соглашений при условии, что как минимум за 90 календарных дней до оговоренной в Пакете даты окончания оказания Услуг ни одна из сторон не сообщила другой Стороне о намерении расторгнуть заключенный договор.
- 6.3. Для Пакетов, не включающих медицинское страхование, договор продлевается

на тот же период без заключения для этого дополнительных соглашений при условии, что до оговоренной в Пакете даты окончания оказания Услуг ни одна из сторон не сообщила другой Стороне о намерении расторгнуть заключенный договор.

- 6.4. Содержащиеся в Пакете Услуги (в т.ч. объем Услуг и плату за них) можно изменять по письменному соглашению между Клиентом и VIVEO.
- 6.5. VIVEO имеет право изменить размер платы, если страховщик изменяет или изменил взнос по включенному в набор Услуг медицинскому страхованию и компания VIVEO сообщила об этом клиенту как минимум за 80 календарных дней до вступления в силу планируемых изменений. Если Клиент не согласен с изменениями, заключенный договор прекращается по истечении указанного в первом предложении срока предупреждения.
- 6.6. VIVEO имеет право в исключительном порядке отказаться от заключенного договора, если Клиент задерживает оплату Услуг более чем на 14 дней и/или не выполняет другие перечисленные в Условиях обязанности.
- 6.7. Если Клиент присоединился также к договору медицинского страхования, Клиент может отказаться от договора, сообщив об этом за 90 календарных дней так, чтобы договор прекратился по истечении года с момента его заключения или продления в случае, указанном в пункте 6.2. Условий.
- 6.8. В других, не перечисленных в Условиях, случаях заключенный договор прекращается в случаях, перечисленных в главе 41 Закона об обязательном праве
- 6.9. После прекращения договора, независимо от оснований или причин прекращения, внесенную за Услуги плату не возвращают.
- 6.10. Если страховая защита выбранного Клиентом Пакета заканчивается и не продляется или ее не продляют, компания VIVEO сообщает Клиенту о праве последнего на заключение договора медицинского страхования непосредственно со страховщиком.

## 7. Ответственность

- 7.1. Стороны несут полную взаимную имущественную ответственность за ущерб, нанесенный невыполнением или ненадлежащим выполнением Договора другой Стороне. При этом ненадлежащим выполнением Договора не считается ситуация, когда VIVEO, независимо от согласия Клиента, отказывается от оказания медицинских услуг или если это невозможно. В т.ч. в случае, если
  - 7.1.1. Клиент в оговоренное время не готов к оказанию медицинских услуг (напр. в оговоренное время не готов к видеозвонку);
  - 7.1.2. Клиент желает, чтобы ему оказывали медицинские услуги на условиях, которые противоречат действующему праву или Условиям;
  - 7.1.3. Клиент нарушает свои обязанности, которые проистекают из оговоренных в устной или письменной форме условий оказания медицинских услуг, Условий, внутренних правил VIVEO или действующего права (напр. Клиент уклоняется от раскрытия всех необходимых для оказания медицинских услуг обстоятельств или содействия оказанию медицинских услуг);
  - 7.1.4. по медицинским показаниям, желаемые медицинские услуги не нужны или не показаны Клиенту с точки зрения его состояния здоровья или

- их оказание может поставить под угрозу жизнь или здоровье работника VIVEO или третьего лица;
- 7.1.5. оказание медицинских услуг несет более высокий риск для жизни и здоровья Клиента, чем отказ от их оказания;
  - 7.1.6. согласно выданному компании VIVEO разрешению на деятельность, она не имеет права оказывать желаемые медицинские услуги или у нее отсутствует специальная компетенция для оказания конкретных медицинских услуг;
  - 7.1.7. работники VIVEO не могут общаться с Клиентом на понятном ему языке, и Клиент не имеет возможности привлечь переводчика, поэтому VIVEO не может получить согласие на оказание медицинских услуг;
  - 7.1.8. во время оказания медицинских услуг Клиент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или, по оценке работников VIVEO, демонстрирует признаки, указывающие на вышеуказанное опьянение.
- 7.2. Если медицинские услуги оказывает непосредственно VIVEO, VIVEO как поставщик медицинских услуг отвечает за выполнение своих обязанностей в объеме и порядке, установленных законодателем.
- 7.3. Невыполнение или ненадлежащее выполнение проистекающих из Договора обязанностей не считается нарушением Договора, если его причиной послужило обстоятельство, наступление которого Стороны не предвидели и не могли предвидеть при заключении Договора (форс-мажор). В значении Условий Стороны считают ситуацией форс-мажор в первую очередь ситуацию, в которой оказание Услуг запрещено или ограничено обстоятельствами, на возникновение которых VIVEO не может повлиять.
- 7.4. Сторона, действия которой при выполнении обязанностей по договору затруднены обстоятельствами форс-мажор, обязана при первой возможности письменно сообщить об этом другой Стороне.

## **8. Защита персональных данных**

- 8.1. Компания VIVEO гарантирует конфиденциальность обрабатываемых ею персональных данных, в том числе медицинских, во избежание использования данных вопреки закону и не по назначению.
- 8.2. К обработке персональных данных компанией VIVEO применяются обязанности, установленные условиями конфиденциальности VIVEO (см. по адресу: <https://viveohealth.com/et/privatsustingimused/>). Условия конфиденциальности VIVEO составляют неотъемлемую часть настоящих Условий.
- 8.3. Помимо условий, применяемых при обработке персональных данных, компания VIVEO как поставщик медицинских услуг соблюдает требования конфиденциальности, возложенные на нее законодателем.

## **9. Подача жалоб и заключительные положения**

- 9.1. Претензии, связанные с оказанными медицинскими услугами, нужно направлять по адресу электронной почты [info@viveohealth.com](mailto:info@viveohealth.com) или по почте по адресу Веэрени 38, 11313 Таллинн (Veerenni 38, 11313 Tallinn).
- 9.2. VIVEO отвечает на претензии не позднее, чем в течение 5 рабочих дней с

момента получения претензии. Ответ направляется по указанному Клиентом адресу электронной или обычной почты.

- 9.3. В зависимости от поставщика медицинских услуг, Клиент имеет право обращаться с жалобами в Департамент здоровья (адрес: Палдиски мнт. 81, 10617 Таллинн (Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn); электронная почта: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)), в Больничную кассу Эстонии (адрес: Ластекоду 48, 10144 Таллинн (Lastekodu 48, 10144Tallinn); электронная почта: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)), а также в консультационную экспертную комиссию по качеству врачебной помощи при оказании медицинских услуг, действующую при Министерстве социальных дел (адрес: Суур-Амеерика 1, 10122 Таллинн (Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn); электронная почта: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)).
- 9.4. Разногласия, связанные с выполнением заключаемого договора, разрешаются путем переговоров. При недостижении соглашения спор разрешается в порядке, предусмотренном правовыми актами Эстонской Республики.