

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Сервиса «MED EXPERT EU»

г. Астана

«29» января 2025 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой (далее — «Офера», «Соглашение») индивидуального предпринимателя МАРЧЕВСКАЯ КРИСТИНА ЮРЬЕВНА (далее — «Организация», «Исполнитель»), адресованной физическим лицам.

1.2. Офера регулирует порядок использования сервиса «MED EXPERT EU», доступного через веб-сайт и приложение Telegram Mini App (далее — «Сервис», «Платформа»).

1.3. Принятием (акцептом) условий Оферты считается совершение любого из действий: нажатие кнопки «Start» в Telegram-боте, регистрация, нажатие кнопки «Оплатить» или фактическая оплата услуг.

1.4. Сервис предоставляет комплексные услуги: информационные консультации с зарубежными экспертами и организационное сопровождение (адаптацию) лечения на территории Республики Казахстан.

2. Термины и определения

2.1. «Клиент» (Пользователь) — физическое лицо, достигшее 18 лет, использующее Сервис.

2.2. «Зарубежный Эксперт» — медицинский специалист или консультант, находящийся за пределами РК, предоставляющий «Второе мнение».

2.3. «Врач-Партнер» — медицинский специалист или клиника на территории РК, имеющие соответствующую лицензию, к которым Сервис организует запись Клиента для очного приема.

2.4. «Услуга Адаптации» — комплекс действий Организации по переводу документов, подбору Врача-Партнера, согласованию плана приема и оплате визита за счет средств Клиента.

3. Предмет Соглашения

3.1. Организация обязуется оказать Клиенту выбранные им платные услуги, а Клиент обязуется принять и оплатить их.

3.2. Виды услуг:

«Второе мнение»: Предоставление информационного заключения от Зарубежного Эксперта (не является диагнозом).

«Лечение под ключ (Адаптация)»: Организация процесса медицинской помощи, включая перевод документов, передачу данных Врачу-Партнеру и оплату первичного очного приема.

3.3. В рамках Услуги Адаптации Организация действует как **Агент** Клиента: от своего

имени, но за счет Клиента находит Врача-Партнера и бронирует время приема.

4. Характер услуг и Ограничение ответственности

4.1. Услуги, предоставляемые Зарубежными Экспертами через чат/видео, носят исключительно информационно-рекомендательный характер и не являются медицинской услугой в понимании законодательства РК.

4.2. Организация не несет ответственности за постановку диагноза и назначение лечения. Окончательное решение принимает врач на очном приеме.

4.3. Разграничение ответственности при очном приеме:

* Организация отвечает за: подбор квалифицированного специалиста, передачу ему документов, согласование времени и факта оплаты.

* Врач-Партнер несет полную ответственность за: качество медицинского осмотра, правильность выписанных рецептов, поставленный диагноз и любые медицинские манипуляции.

4.4. Сервис не является медицинской организацией и не оказывает услуг скорой помощи.

4.5. При несогласии Врача-Партнера с рекомендациями Зарубежного Эксперта (из-за различий в протоколах РК и ЕС), Врач-Партнер обязан действовать согласно законодательству РК. Это не является основанием для претензий к качеству услуг Организации.

5. Порядок оказания услуг (Telegram Mini App)

5.1. Взаимодействие происходит через интерфейс Telegram. Клиент загружает документы и описывает проблему в чат-боте.

5.2. Сроки:

* Первичный анализ документов: до 24 часов.

* Получение заключения из Европы: до 3 рабочих дней

* Организация приема в РК: в зависимости от графика Врача-Партнера (обычно 1-3 дня).

5.3. Формат общения — асинхронный (чат). Ответы поступают по мере готовности экспертов.

6. Стоимость и порядок расчетов

6.1. Стоимость услуг указана в Прейскуранте (в интерфейсе Приложения).

6.2. В стоимость пакета «Лечение под ключ» (Адаптация) включено:

* Гонорар Зарубежного Эксперта.

* Услуги медицинского перевода.

* Административная комиссия Сервиса за подбор и бронирование.

* Стоимость первичного приема Врача-Партнера (если указано в тарифе).

6.3. Оплата производится безналичным путем через платежные шлюзы.

6.4. Условия возврата:

* Если Клиент отказывается от услуги ДО начала работы экспертов (до отправки документов врачу) — возврат 100% за вычетом комиссии банка.

- * Если Зарубежный Эксперт уже предоставил заключение, но Клиент отказался идти к Врачу-Партнеру — возвращается только часть суммы, заложенная на оплату очного приема. Стоимость информационной услуги и администрирования не возвращается.

7. Конфиденциальность

7.1. Акцептуя Оферту, Клиент дает согласие на обработку своих персональных и медицинских данных, а также на их передачу (в том числе трансграничную) Зарубежным Экспертом и Врачам-Партнерам для целей оказания услуг.

7.2. Организация обязуется хранить врачебную тайну и использовать защищенные каналы связи.

8. Разрешение споров

8.1. Претензии принимаются на e-mail: `doctor_chat@mail.ru`. Срок рассмотрения — 10 рабочих дней.

8.2. В случае споров по качеству *медицинского* лечения на очном приеме, претензия предъявляется непосредственно Врачу-Партнеру (клинике). Организация оказывает содействие в разборе ситуации.

9. Реквизиты Исполнителя

****ИП МАРЧЕВСКАЯ КРИСТИНА ЮРЬЕВНА****

ИИН: **920422451037**

Адрес: Республика Казахстан, г. Астана, мкр. Жастар, ул. Жұмабек Тәшкенев, д. 9

Контактный e-mail: doctor_chat@mail.ru

Приложение №1. Регламент оказания услуги «Адаптация»

1. Клиент оплачивает Пакет услуг через Telegram-бот.
2. Организация запрашивает у Клиента медицинские файлы и анамнез.
3. Зарубежный Эксперт формирует Заключение (PDF).
4. Организация переводит Заключение и подбирает Врача-Партнера в городе Клиента.
5. Организация согласовывает с Клиентом дату и время визита.
6. Клиент приходит к Врачу-Партнеру в назначенное время. Дополнительная оплата в кассе клиники не требуется(если это включено в тариф), за исключением дополнительных анализов, назначенных на месте.
7. Услуга считается оказанной в момент завершения очного приема.