

Пользовательское соглашение

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») представляет собой условия использования цифровых сервисов товарищества с ограниченной ответственностью «Текме», размещенных на сайте по адресу <https://tekme.kz/> в сети Интернет, а также в приложениях ТОО «Текме» для мобильных устройств, заключается между ТОО «Текме» и любым лицом, намеревающимся использовать и/или использующим сервисы ТОО «Текме».

1. Термины и определения

В Соглашении используются следующие основные понятия:

Соглашение - настоящее Пользовательское соглашение со всеми дополнениями и изменениями к нему.

ТОО «Текме» или компания – владелец объекта цифрового здравоохранения, обладающий правами владения и пользования цифровыми сервисами, предоставляющий услуги Пользователю. Юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством

Республики Казахстан и зарегистрированное по адресу: Республика Казахстан, город Астана, район Есиль, Проспект Мәңгілік Ел, здание 20, почтовый индекс 010000.

Пользователь - дееспособное физическое либо юридическое лицо, присоединившееся к Соглашению в собственном интересе либо выступающее от имени и в интересах представляемого им лица, независимо от наличия или отсутствия у него заболевания или состояния, требующего оказания медицинской помощи посредством цифровых сервисов ТОО «Текме».

Медицинская организация - Организация здравоохранения осуществляющая деятельность в рамках действующих лицензий и иных разрешений, предусмотренных законодательством, основной деятельностью которой является оказание медицинских услуг, заключившее договор с ТОО «Текме» на оказание медицинской помощи пациентам через цифровые сервисы ТОО «Текме».

Услуги – исключительно услуги, оказываемые Медицинскими организациями и Партнерами.

Цифровые сервисы - электронные информационные ресурсы, программное обеспечение, технологии мобильного здравоохранения, включая мобильное приложение, информационная и коммуникационная инфраструктура здравоохранения, принадлежащие ТОО «Текме» или используемые им в рамках договорных отношений.

Информированное согласие пользователя – документ утвержденной формы, подписываемый пользователем (пациентом) при использовании цифровых сервисов.

Персональные медицинские данные - персональные данные пользователя, содержащие сведения о здоровье физического лица и оказанных ему медицинских услугах, зафиксированные на электронных, бумажных или иных материальных носителях.

Сайт – сайт в сети Интернет (<https://tekme.kz/>, включая все уровни указанного домена (как функционирующие на дату действия настоящего Соглашения, так и запускаемые и вводимые в эксплуатацию в течение всего срока использования Сервиса), администратором и владельцем которого является Компания ТОО «Текме».

Личный кабинет - это совокупность личных страниц Пользователя на Сайте и/или в Мобильном приложении, специальный раздел интерфейса Цифровых сервисов, доступ к которому осуществляется посредством логина и пароля после прохождения процедуры регистрации и авторизации.

Идентификация – Установление уникальных данных Пользователя при использовании цифровых сервисов, после прохождения им процедуры регистрации и присвоения уникального идентификатора (логина) и пароля.

Телемедицинская консультация – услуга, дистанционно оказываемая врачом Медицинской организации пользователю (пациенту) в формате видео- и/или аудио-звонка, а также чата, с использованием цифровых сервисов.

Второе мнение – консультация врача по результатам рассмотрения медицинских документов пользователя (пациента) с предоставлением экспертного врачебного заключения.

Врач - физическое лицо, являющееся медицинским работником Медицинской организации, имеющее высшее профессиональное медицинское образование, сертификат специалиста по

определенной медицинской специальности (или свидетельство об аккредитации), участвующее в оказании Услуги.

Медконсультант – ассистент по медицинским вопросам, оказывающий информационно-консультационную помощь, подбор лечебных учреждений, запись к врачам, организацию обследований.

Партнер – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие договорные отношения с ТОО «Текте», оказывающее медицинские услуги. Партнер самостоятельно несет ответственность за оказываемые им медицинские услуги.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Соглашение является публичной офертой (предложением) Компании, адресованной неопределенному кругу лиц и содержащей предложение о заключении с каждым Пользователем соглашения, регулирующего порядок взаимодействия компании и Пользователя при использовании цифрового сервиса на условиях, указанных в данном документе.

2.2. Акцептом настоящего Соглашения являются любые действия Пользователя по использованию Цифровых сервисов, в том числе первое открытие любой страницы Цифровых сервисов в браузере на любом устройстве Пользователя, в том числе и при использовании мобильного приложения.

2.3. Пользователь дает свое согласие на обработку Компанией персональных данных по правилам раздела 6 настоящего Соглашения путем нажатия кнопки «Записаться» в форме онлайн-записи либо путем нажатия кнопки «Войти» при авторизации, либо, при обращении в Компанию любым из способов связи, путем продолжения разговора с оператором после дозвона и прослушивания приветственного сообщения.

2.4. Использование Цифровых сервисов и любых его компонентов, в том числе его просмотр, поиск информации, возможно только при условии полного и безоговорочного принятия условий настоящей оферты (принятия Соглашения) в форме, установленной настоящим Соглашением.

2.5. При несогласии с условиями настоящего Соглашения Пользователь обязан немедленно прекратить использование Цифровых сервисов.

3. Предмет соглашения

3.1. Компания предоставляет Пользователю доступ к Цифровым сервисам, представляющим собой информационно-технологическую платформу, обеспечивающую возможность взаимодействия Пользователя с Медицинскими организациями и иными Партнерами.

3.2. Компания не является медицинской организацией, не осуществляет медицинскую деятельность, не оказывает медицинские услуги, не участвует в процессе диагностики, лечения и принятия медицинских решений.

3.3. Все медицинские услуги оказываются исключительно Медицинскими организациями и их работниками на основании соответствующих лицензий.

3.4. Компания:

не контролирует процесс оказания медицинской помощи

не дает медицинских рекомендаций

не проверяет корректность диагнозов и назначений

не несет ответственность за качество медицинской помощи

3.5. Цифровые сервисы используются:

для организации записи

коммуникации

обмена информацией

3.6. Пользователь осознает и соглашается, что:

телемедицинская консультация осуществляется дистанционно и без физического осмотра

имеет ограничения и не заменяет очный прием

может быть недостаточной для постановки диагноза

3.7. Пользователь обязуется при необходимости обращаться за очной медицинской помощью.

3.8. Цифровые сервисы не предназначены для оказания экстренной медицинской помощи.

4. Сведения размещаемые в цифровых сервисах

4.1. Компания принимает все разумные меры для проверки информации, предоставляемой Медицинскими организациями, Врачами и Медицинскими консультантами для размещения в Цифровых сервисах. Вместе с тем, Компания не осуществляет регулярную проверку указанных сведений на предмет актуальности и достоверности.

4.2. Пользователь не вправе загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать любую информацию, которая является заведомо недостоверной, в том числе носит мошеннический характер, а также нарушает иные права и интересы граждан и юридических лиц или требования законодательства Республики Казахстан. С целью контроля за исполнением указанного обязательства Компания вправе блокировать, удалить любую информацию, нарушающую, по оценке Компании, положения настоящего пункта Соглашения.

4.3. Не допускается хранение и/или публикация в цифровых сервисах информации, не относящейся к сфере здоровья и медицины, в том числе в частных областях личного архива Пользователя. Также является недопустимой информация, не относящаяся лично к Пользователю, за исключением информации, относящейся к несовершеннолетним детям, интересы которых представляет Пользователь.

4.4. Пользователь полностью несет ответственность за размещаемую и/или принадлежащую информацию. Информация, принадлежащая Пользователю, но иного авторства (медицинские записи, внесенные Медицинскими организациями и Врачами, консультации Медконсультантов и их комментарии к записям), относится к сфере их ответственности.

4.5. Права интеллектуальной собственности.

Все объекты, Цифровых сервисов, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, программы для ЭВМ, базы данных и другие объекты, а также любой контент, размещенный на Сайте / Мобильном приложении, являются объектами исключительных прав Компании, других правообладателей. Использование цифровых сервисов не предусматривает передачу прав на их компоненты.

4.6. Пользователю предоставляется неисключительное право на использование Цифровых сервисов в соответствии с условиями Соглашения. Такое право может быть прекращено в любое время в соответствии с условиями Соглашения и иных форматов договоренностей между сторонами.

4.7. Пользователь обязуется не использовать результаты интеллектуальной деятельности, размещенные в цифровом сервисе (в том числе, но не ограничиваясь: изображения, тексты, программный код) без предварительного письменного согласия Компании (в том числе воспроизводить, копировать, перерабатывать, распространять в любом виде).

4.8. Пользователь не вправе требовать внесения каких-либо изменений в Цифровые сервисы. Компания не несет ответственности за коммерческую пригодность Цифровых сервисов, не гарантирует соответствие элементов Цифровых сервисов специальным требованиям Пользователей или возможность их настройки в соответствии с предпочтениями Пользователя, а также не гарантирует, что программное обеспечение полностью свободно от дефектов и ошибок, и должно функционировать бесперебойно и в обязательном порядке.

4.9. Использование Цифровых сервисов осуществляется Пользователем исключительно под свою ответственность и на собственный риск. Компания не несет ответственности за вред, причиненный Пользователю в результате использования Цифровых сервисов. Компания не несет ответственности за риск наступления неблагоприятных последствий, которые наступят или могут наступить вследствие несоответствия используемого Пользователями оборудования, иного программного обеспечения или каналов связи установленным требованиям по защите персональных данных от несанкционированного (противоправного) посягательства третьих лиц.

4.10. Компания прилагает все разумные усилия, предотвращающие сбои и неполадки в работе Цифровых сервисов, однако не гарантирует его бесперебойную работу, не несет ответственности за нее и не обязуется уведомлять Пользователей о перебоях.

4.11. При использовании Цифровых сервисов Пользователь обязан проявлять корректность и уважительное отношение к Врачам, Медконсультантам, специалистам технической поддержки, не

нарушать общепринятых норм морали и этики. Пользователь не вправе обращаться за получением Услуг, находясь в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

4.12. В случае нарушения правил использования Цифровых сервисов, установленных настоящим Соглашением, Компания вправе расторгнуть настоящее Соглашение в отношении Пользователя, допустившего нарушение, в одностороннем внесудебном порядке и прекратить доступ Пользователя к цифровым сервисам, уведомив об этом Пользователя посредством размещения соответствующего уведомления в Личном кабинете.

5. Конфиденциальность

5.1. Используя цифровой сервис Компании, Пользователь подтверждает принятие указанных в настоящем Соглашении условий их использования и правил обработки персональных данных, в соответствии с действующим законодательством, указанных в «Политике обработки персональных данных», размещенной по адресу [https://tekme.kz /confidentiality](https://tekme.kz/confidentiality).

5.2. Компания обязуется принимать меры по охране конфиденциальности информации, полученной от Пользователей, и не разглашать ее третьим лицам, кроме указанных в Соглашении или в случаях предусмотренных действующем законодательством Республики Казахстан.

5.3. Компания может использовать общеотраслевую технологию «куки» (cookies). Куки — это небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере, который использует Пользователь Сайта / Мобильного приложения, позволяющий сохранять персональные настройки и предпочтения Пользователя, а также собирать неличную информацию о нем.

5.4. Присоединяясь к условиям настоящего Соглашения, Пользователь дает настоящее письменное согласие на автоматизированную обработку и использование предоставляемых персональных данных для следующих целей:

- авторизации и идентификации Пользователя на Сайте/ Мобильном приложении;
- записи на прием к врачу и/или на диагностику;
- связи пользователя с врачом или оператором медицинского учреждения;
- обмена медицинскими документами;
- технической поддержки по работе с цифровыми сервисами;
- получения отзывов и пожеланий о работе цифровых сервисов;
- улучшения работы цифровых сервисов;
- рассылки рекламных и маркетинговых материалов и сообщений;
- исполнения требования законодательства Республики Казахстан.

5.5. Пользователь может в любой момент расторгнуть настоящее Соглашение и отозвать свое согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных компанией, направив заявление в письменной или электронной форме и указав сведения об основном документе, удостоверяющем личность Пользователя. Отзыв Пользователем согласия на обработку его персональных данных означает расторжение Пользователем настоящего Соглашения и влечет прекращение доступа к цифровым сервисам и предоставления услуг, оказываемых ему Компанией.

5.6. Пользователь может самостоятельно прекратить хранение и обработку всех своих персональных данных путем удаления своей учетной записи, в том числе своей Электронной медицинской записи.

5.7. Компания информирует Пользователя, что в целях соблюдения стандартов оказания медицинской помощи и обеспечения безопасности данных:

Онлайн-соединения: Аудио- и видеовызовы (консультации), осуществляемые в режиме реального времени через Цифровые сервисы, не записываются и не сохраняются на серверах Компании.

Сохраняемые данные: В информационной системе Компании сохраняются только:

протоколы (заключения) врачей, сформированные по итогам консультаций (электронная медицинская карта);

файлы и результаты анализов, загруженные Пользователем самостоятельно или полученные от партнерских лабораторий;

Компания предпринимает все необходимые технические и организационные меры для защиты сохраненных данных. Указанная информация является врачебной тайной и может быть передана третьим лицам только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

6. Ограничение ответственности

6.1. Медицинская организация несет ответственность перед Пользователем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Партнерского договора, качество оказываемой медицинской помощи, несоблюдение требований, предъявляемых к оказанию медицинской помощи, определенных законодательством Республики Казахстан.

6.2. Медицинская организация и ее работники, оказывающие услуги Пользователю несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан за нарушение прав и требований законодательства в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании медицинской помощи.

6.3. Пользователь несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых Врачу при получении цифровых услуг, а также за информацию, загружаемую (вносимую) в Личный кабинет.

6.4. Пользователь самостоятельно несет ответственность в полном объеме, а также связанные с этим расходы, за:

- нарушение законодательства Республики Казахстан;
- недобросовестное или неправильное пользование цифровыми сервисами, в том числе с нарушением условия настоящего Соглашения;
- услуги телефонной и интернет связи для использования цифровых сервисов;
- возможные убытки со стороны Пользователя, а также со стороны Компании, ставшие следствием действий, которые явились причиной халатности Пользователя.

6.5. Пользователь обязан принимать меры для обеспечения безопасности и сохранности персональных данных, в том числе необходимые для использования Цифровых сервисов. В случае раскрытия пользователем своих реквизитов для доступа к Цифровым сервисам, он самостоятельно несет ответственность за все последствия их использования, в том числе к доступу к его персональным данным в Цифровых сервисах.

6.6. Компания ни при каких обстоятельствах не несет юридической ответственности за качество Услуг, оказываемых Медицинскими организациями, Партнерами.

6.7. Все споры разрешаются в судебном порядке в суде по месту нахождения Компании.

6.8. Досудебное урегулирование спора является обязательным и осуществляется путем переговоров и предъявления претензий.

6.9. Пользователь осознает и соглашается, что:

- передача данных через сеть Интернет не является полностью безопасной;
- Компания не гарантирует абсолютную защиту данных от действий третьих лиц;
- Пользователь принимает риски, связанные с передачей данных.

6.10. Компания вправе передавать персональные данные:

- медицинским организациям;
- Партнерам;
- подрядчикам (IT, хостинг, аналитика).

6.11. Пользователь соглашается, что функционирование Цифровых сервисов зависит от:

- сети Интернет;
- оборудования Пользователя;
- сторонних сервисов.

6.12. Компания не гарантирует:

- бесперебойную работу;
- отсутствие ошибок;
- сохранность данных при сбоях.

6.13. Компания не несет ответственности за:

- сбой связи;
- потерю данных;
- невозможность получения услуги.

6.14. Компания не является стороной договора оказания медицинских услуг между Пользователем и Медицинской организацией.

6.15. Компания не несет ответственность за:

- медицинские решения;

- действия врачей;
- последствия лечения;
- причинение вреда здоровью

6.16. Ответственность за медицинскую помощь несет исключительно Медицинская организация.

6.17. Компания не несет ответственности за:

- несоответствие ожиданиям Пользователя;
- отсутствие результата лечения;
- интерпретацию консультации Пользователем.

6.18. Максимальная ответственность Компании в любом случае ограничивается суммой фактически оплаченных Пользователем услуг по доступу к Цифровым сервисам.

7. Электронное взаимодействие

7.1. Компания предоставляет Пользователям возможность использовать специальный раздел Цифровых сервисов – Личный кабинет, доступ к которому предоставляется после прохождения процедуры регистрации и присвоения уникального идентификатора (логина) и пароля. В качестве идентификатора может быть использован, в том числе, но не ограничиваясь, адрес электронной почты или номер мобильного телефона.

7.2. Сочетание уникального идентификатора (логина) и пароля от Личного кабинета Пользователя считается простой электронной подписью соответствующего Пользователя. Порядок электронного взаимодействия Пользователей определяется данным Соглашением.

7.3. Для незарегистрированных Пользователей средствами простой электронной подписи признаются уникальный электронный почтовый адрес либо номер мобильного телефона такого Пользователя, указанный им при использовании Цифровых сервисов. Пользователь соглашается с тем, что любые документы, размещенные в Цифровых сервисах и согласованные Пользователем в Личном кабинете, в том числе, путем проставления специальной отметки («галочки») или исполнения условий, определенных такими документами, а также сообщения, направленные Пользователем с использованием Личного кабинета или адресов электронной почты, указанных при регистрации, считаются подписанными простой электронной подписью Пользователя и эквивалентными документам на бумажном носителе, подписанным Пользователем собственноручно. Стороны согласовали, что настоящий пункт применяется, в том числе, к документам, исходящим от третьих лиц, включая договоры с Партнерами, условия которых могут быть доведены до сведения Пользователя в Личном кабинете.

7.4. Пользователь соглашается получать от Компании на указанный в Личном кабинете на Цифровых сервисах электронный адрес/мобильный телефон информационные сообщения о важных событиях, происходящих в рамках Цифровых сервисов или в связи с ним.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Соглашение действует в течение всего периода использования Цифровых сервисов Пользователем.

8.2. Компания вправе в любое время изменять условия настоящего Соглашения, публикуя новую редакцию в цифровых сервисах. Актуальная версия Соглашения публикуется в цифровом сервисе и становится обязательной для Пользователя с момента опубликования. Пользователь обязуется регулярно просматривать опубликованный в Цифровых сервисах текст Соглашения с целью ознакомления с изменениями.

8.3. Цифровые сервисы являются исключительно технологической платформой.

8.4. Компания:

- не является поставщиком медицинских услуг;
- не вступает в медицинские правоотношения;
- не несет ответственность за действия третьих лиц.

8.5. Все обязательства по оказанию медицинской помощи возникают непосредственно между Пользователем и Медицинской организацией.

8.6. Во всем остальном, что прямо не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.