

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ СЕРВІСУ «ТЕЛЕМЕДИЦИНА»

Офіційні визначення

Спілка – Секція Системної Сімейної психотерапії Української Спілки Психотерапевтів (ідентифікаційний код юридичної особи 37676516), в інтересах та від імені якої діє фізична особа-підприємець Добродняк Олена Анатоліївна.

Банк – юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії Національного банку України, має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до Державного реєстру банків.

Виконавець – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДІКІТ», ідентифікаційний код юридичної особи: 41864050, місцезнаходження: Україна, 04053, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 14 Б, офіс 27.

Держателі Карток – будь-які фізичні особи, власники Карток Visa Platinum, Visa Signature та Visa Infinite, що зареєстровані в Чат-боті, які мають право на отримання послуг Телемедицини відповідно до положень даних Правил.

Держателі Карток VISA – будь-які фізичні особи, власники Карток – незалежно від типу, що емітовані Банками, що зареєстровані в Чат-боті, які мають право на отримання Послуг Психолога, та інших сервісів і послуг відповідно до положень даних Правил.

Замовник – «Віза Інтернешнл Сервіс Ассосіейшн», що знаходиться за адресою: США, CA 94404 – 2775, м. Фостер-Сіті, бульвар Метро Сентер, 900.

Звітний період – період в часі протягом останніх 35 (тридцяти п'яти) календарних днів, протягом яких визначається обсяг Транзакцій для цілей даних Правил. Для розрахунку обсягу Транзакцій береться до уваги лише перші 30 (тридцять) календарних днів із вказаного періоду.

Картка – платіжна картка Visa відповідного типу, емітована банком на території України.

Месенджер – мобільний додаток (застосунок) для обміну миттєвими повідомленнями і відео, зокрема Viber, Telegram.

Організатор – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНФОКУС», ідентифікаційний код юридичної особи: 36563986, місцезнаходження: Україна, 01023, м. Київ, пл. Спортивна, буд. 1-А.

Платформа Виконавця – сукупність програмного забезпечення, даних, засобів проведення платежів, зберігання та доступу до інформації, які містяться на Інтернет-порталі за унікальною веб-адресою: www.medikit.ua та у мобільних додатках задля задоволення потреб її користувачів.

Послуги Психолога – консультація психолога, що надається Спілкою чи залученими нею особами, які мають відповідну освіту відповідну вищу освіту за такими напрямками: клінічна психологія, конфліктологія; психологія. Консультація надається по телефону, через месенджер, по телефону чи іншим чином, який погоджений сторонами.

Правила – дані правила надання послуг Телемедицини та Послуг Психолога.

Скарга – всі та будь-які заяви, пропозиції, скарги та претензії з будь-якого приводу придбання/використання або спроби придбання/використання Телемедицини чи Послуг Психолога.

Строк дії – з 27.01.2021 року до 30.09.2024 року, якщо інший строк не буде зазначено Організатором.

Телемедична консультація (ТМК) – це письмова або усна консультація, що проводиться лікарями певних спеціальностей по телефону, Skype, Viber або за допомогою інших засобів зв'язку або IT-платформ, відповідно до лімітів, що встановлені даними Правилами.

Телемедицина – послуги які надаються у вигляді ТМК, консультації психолога, консультації нутриціолога, онлайн лекції від експертів в якості надання подарунку від Замовника з метою популяризації сервісів та послуг останнього.

Транзакції – операції із придбання товарів/робіт/послуг в тому числі в мережі Інтернет – з використанням Картки, крім операцій зі зняття готівки, переказу коштів, сплати податків, зборів та штрафів, погашення кредитів.

Чат-бот – чат-бот «Visa Ukraine», який міститься в Месенджерах.

Всі інші терміни, які не мають свого тлумачення в даних Правилах, мають визначення, встановлене положеннями чинного законодавства України.

1. Порядок ініціювання отримання послуг Телемедицини та/або Послуг Психолога

1.1. Для цілей отримання послуг Телемедицини та/або Послуг Психолога, Держателю Картки/Держателю Картки VISA необхідно наступне:

1.1.1. бути дійсним власником Картки;

1.1.2. бути зареєстрованим або зареєструватися в Чат-боті згідно з внутрішньою механікою реєстрації;

1.1.3. обрати в меню Чат-боту розділ «Телемедицина»;

1.1.4. ознайомитися з даними Правилами;

1.1.5. обрати один із сервісів Телемедицини чи Послуг Психолога та додати в Чат-боті власну картку для перевірки доступності будь-якого із сервісів Телемедицини (за виключенням Послуги Психолога та Онлайн лекцій);

1.1.6. Перейти до Платформи Виконавця для отримання послуги Телемедицини або ж зробити запис на отримання Послуги Психолога через Чат-бот.

1.2. Дані Правила є базовим документом в офіційних взаєминах між Держателем Картки/Держателем Картки VISA та Організатором/Замовником/Виконавцем/Спілкою. Акцепт Держателем Картки/Держателем Картки VISA положень даних Правил здійснюється шляхом послідовного здійснення ним дій, зазначених у пунктах 1.1.1.-1.1.6. даних Правил. Виконавець може мати власні додаткові правила/умови щодо надання послуг Телемедицини, які, однак, не повинні відрізнятися від даних Правил. Держатель Картки/Держатель Картки VISA самостійно приймає рішення щодо згоди із такими правилами/умовами та наслідками такої згоди.

1.3. Вчинення акцепту Держателем Картки/Держателем Картки VISA здійснюється добровільно та становить собою укладення письмового договору на умовах даних Правил, відповідно до пункту 2 статті 642 Цивільного Кодексу України. Частковий акцепт Правил не допускається.

2. Порядок отримання послуг Телемедицини/Послуги Психолога

2.1. Для цілей отримання послуг Телемедицини, після здійснення послідовності дій, що вказана в пунктах 1.1.1.-1.1.6. даних Правил, перед Держателем Картки відкривається перелік послуг, які входять до послуг «Телемедицина». Після того, як Держатель Картки обрав один із доступних сервісів «Телемедицини», він/вона здійснює наступні дії:

- 2.1.1.** натискає кнопку «Замовити послугу», що означає списання такої послуги із числа ліміту, який встановлений в п. 2.3 Правил без подальшого нарахування у разі відмови від використання сервісу;
- 2.1.2.** переходить до Платформи Виконавця, де проходить реєстрацію/авторизацію та надає згоду із відповідними політиками тощо;
- 2.1.3.** обирає одну із доступних послуг Телемедицини;
- 2.1.4.** описує причину звернення або скарги на здоров'я, характер необхідної допомоги;
- 2.1.5.** обирає необхідну клініку, вказує час та дату отримання сервісу або ж інші деталі залежно від сервісу, який клієнт бажає отримати.

2.2. Після вчинення дій, вказаних в пунктах 2.1.1.-2.1.4. Правил, в рамках послуг Телемедицини Держатель Картки на Платформі Виконавця очікує відповідь фахівця на протязі до 15 хв. протягом дня з 8:00 до 24:00 та до 1 години у нічний час з 00:00 до 8:00; спілкування з фахівцем доступне у форматі чату. Держатель Картки отримує повний опис профайлу фахівця після його підключення (фото, місце роботи, профіль). Держатель Картки має можливість змінити фахівця натиснувши на відповідну кнопку та очікувати на підключення іншого фахівця. Кількість змін фахівця під час одного сеансу необмежена. Після закінчення консультації Держатель Картки має ввести адресу електронної пошти, на яку буде відправлено консультативний висновок за результатами спілкування із фахівцем.

2.2.1. Держатель Картки обирає нутриціолога із списку доступних на запис на консультацію у обраний ним час із використанням Платформи Виконавця. Для отримання консультації нутриціолога Держатель Картки має авторизуватися на Платформі Виконавця у обраний час і розпочати спілкування з фахівцем, до якого він записався через функцію чат з особистого кабінету. Спілкування відбувається через чат, аудіо або відеозв'язок. Час сеансу – до 1 (однієї) години.

2.2.2. Для отримання консультації психолога в рамках Телемедицини Держатель Картки на Платформі Виконавця обирає психолога із списку доступних на запис на консультацію у обраний ним час із використанням Платформи Виконавця. Для отримання консультації психолога Держатель Картки має авторизуватися на Платформі Виконавця у обраний час і розпочати спілкування з фахівцем, до якого він записався через функцію чат з особистого кабінету Платформи Виконавця. Спілкування відбувається через чат, аудіо або відеозв'язок. Час сеансу – до 1 (однієї) години.

2.2.3. Замовлення на УЗД органів черевної порожнини здійснюється на Платформі Виконавця, де Держатель Картки заповнює запропоновану форму та зазначає (заповнює) такі дані: прізвище, ім'я, по-батькові, дата народження, місце роботи, стать, номер телефону, електронну адресу, а також надає згоду на обробку персональних даних шляхом проставлення відповідної відмітки. Після підтвердження Держателем Картки наміру отримати послугу шляхом відправки заповненої форми Держатель Картки отримує повідомлення на електронну пошту та у вигляді SMS на мобільний телефон код замовлення від лабораторії. Після отримання SMS повідомлення Держатель Картки звертається до обраного відділення лабораторії для проведення дослідження. Для проведення дослідження особа пред'являє паспорт або документ, що його замінює та називає код замовлення, надісланий SMS повідомленням або на електронну пошту. Результати досліджень можна отримати нарочито у відділеннях лабораторії відразу після надання послуги. Дослідження здійснюється не раніше отримання та пред'явлення SMS-повідомлення з номером замовлення та протягом строку дії замовлення. Кінцевим терміном дослідження є дата, зазначена в SMS повідомленні з номером замовлення, що надсилається на номер мобільного телефону з урахуванням режиму роботи відділення лабораторії. При неналежному оформленні замовлення та/або відсутності у особи SMS повідомлення з номером замовлення, лабораторія вправі відмовити особі у проведенні дослідження до моменту належного оформлення замовлення. SMS повідомлення з номером замовлення надходить на вказаний в замовленні номер мобільного телефону протягом 1 (однієї) години з моменту оформлення замовлення. Пред'явлення особою SMS повідомлення з номером замовлення відповідальній особі лабораторії є достатньою правовою підставою для проведення дослідження. Отримання та пред'явлення особою SMS повідомлення з номером замовлення є підтвердженням того, що особа ознайомена з умовами проведення дослідження, розміщеними на сайті <https://www.synevo.ua/ua>. Під час організації проведення дослідження Замовник та Організатор не

передає, а Виконавець не отримує будь-які персональні дані Держателя Картки. Держатель Картки, який має намір отримати медичну послугу у вигляді дослідження надає свої персональні дані за власним волевиявленням безпосередньому виконавцю такого дослідження ТОВ «СІНЕВО УКРАЇНА» (ідентифікаційний код юридичної особи 34709124), ліцензія на здійснення медичної практики АГ № 599651 від 26.12.2011 року. Водночас Замовник та Організатор зберігає та обробляє інформацію у вигляді наміру та факту звернення Держателем Картки для отримання результатів дослідження без отримання інформації щодо безпосередніх результатів такого дослідження.

2.2.4. Замовлення на біохімічний аналіз крові здійснюється на Платформі Виконавця, де Держатель Картки запропоновану форму та зазначає (заповнює) такі дані: прізвище, ім'я, по-батькові, дата народження, місце роботи, стать, номер телефону, електронну адресу, а також надає згоду на обробку персональних даних шляхом проставлення відповідної відмітки. Після підтвердження Держателем Картки наміру отримати тест шляхом відправки заповненої форми Держатель Картки отримує повідомлення на електронну пошту та у вигляді SMS на мобільний телефон код замовлення від лабораторії. Після отримання SMS повідомлення Держатель Картки звертається до обраного відділення лабораторії для здачі біологічного матеріалу. Для здачі біологічного матеріалу особа пред'являє паспорт або документ, що його замінює та називає код замовлення, надісланий SMS повідомленням або на електронну пошту. Результати лабораторних досліджень відправляються на електронну пошту особи у форматі «pdf». Результати досліджень можна отримати також нарочно у відділеннях лабораторії. Забір та дослідження біологічного матеріалу здійснюється не раніше отримання та пред'явлення SMS-повідомлення з номером замовлення та протягом строку дії замовлення. Кінцевим терміном надання послуги є дата, зазначена в SMS повідомленні з номером замовлення, що надсилається на номер мобільного телефону з урахуванням режиму роботи відділення лабораторії. При неналежному оформленні замовлення та/або відсутності у особи SMS повідомлення з номером замовлення, лабораторія вправі відмовити особі у наданні послуги до моменту належного оформлення замовлення. SMS повідомлення з номером замовлення надходить на вказаний в замовленні номер мобільного телефону протягом 1 (однієї) години з моменту оформлення замовлення. Пред'явлення особою SMS повідомлення з номером замовлення відповідальній особі лабораторії є достатньою правовою підставою для надання послуги. Отримання та пред'явлення особою SMS повідомлення з номером замовлення є підтвердженням того, що особа ознайомена з умовами проведення тестування, розміщеними на сайті <https://www.synevo.ua/ua>. Під час організації надання послуги Замовник та Організатор не передає, а Виконавець не отримує будь-які персональні дані Держателя Картки. Держатель Картки, який має намір отримати медичну послугу у вигляді отримання результатів аналізів надає свої персональні дані за власним волевиявленням безпосередньому виконавцю такої послуги ТОВ «СІНЕВО УКРАЇНА» (ідентифікаційний код юридичної особи 34709124), ліцензія на здійснення медичної практики АГ № 599651 від 26.12.2011 року. Водночас Замовник та Організатор зберігає та обробляє інформацію у вигляді наміру та факту звернення Держателем Картки для отримання результатів тестування без отримання інформації щодо безпосередніх результатів такої послуги.

2.3. Ліміти на послуги Телемедицини на Строк дії відповідно до типу Карток:

Тип Картки	Visa Platinum	Visa Signature	Visa Infinite
Консультації сімейного лікаря або лікарів вузьких спеціальностей*	5 консультацій	10 консультацій	Необмежена кількість
Онлайн лекції від експертів***	Необмежена кількість	Необмежена кількість	Необмежена кількість
Консультації психолога****	Не передбачено	Не передбачено	5 консультації на рік
Консультації нутриціолога ****	Не передбачено	Не передбачено	5 консультації на рік

УЗД органів черевної порожнини*****	Не передбачено	Не передбачено	1 послуга
Біохімічний аналіз крові *****	1 послуга для Держателя Картки	Не передбачено	1 послуга для Держателя Картки 1 послуга для Держателя Картки та 1 послуга для 1 дитини Держателя Картки
* сімейний лікар, терапевт, педіатр, неонатолог, ЛОР, кардіолог, пульмонолог, алерголог, гематолог, гастроентеролог, ендокринолог, гінеколог, акушер-гинеколог, мамолог, уролог, андролог, дерматолог, косметолог, дерматовенеролог, дерматоонколог, інфекціоніст, гепатолог, ортопед, офтальмолог, невролог, нейрохірург, хірург, подолог, проктолог, ендоскопіст, анестезіолог, лікар УЗ-діагностики, рентгенолог, радіолог.			
**Лекція не підлягатиме запису і доступ буде лише Держателю Картки за посиланням, яке буде доступне в Чат-боті в дату та час, який буде попередньо заявлений в Чат-боті.			
*** сервіс доступний на вибір. Держатель Картки протягом календарного року може обрати лише 5 (п'ять) сервісів на вибір (консультацію психолога та/або консультацію нутриціолога).			
**** Послуга доступна лише для Держателів Картки, що видані в АТ КБ «ПРИВАТБАНК» (ідентифікаційний код юридичної особи 14360570) типу Visa Infinite (крім рангу 4176490122) доступна 1 (одна) послуга на 6 місяців (в 1 (одну) послугу сервісу входять 1 (одна) послуга для чоловіка, 1 (одна) для жінки та 1 (одна) для дитини).			
***** Послуга доступна для Держателя Картки, що видані в АТ «ОЦАДБАНК» (ідентифікаційний код юридичної особи 00032129). Дана послуга доступна для типу Картки Visa Platinum за умови виконання Транзакцій за Звітний період в обсязі 5 000,00 грн., та для Картки типу Visa Infinite – 20 000,00 грн. Така Картка повинна бути додана до Чат-боту. Послуга доступна для Держателів Картки, що видані в АТ КБ «ПРИВАТБАНК» (ідентифікаційний код юридичної особи 14360570) типу Visa Infinite (крім рангу 4176490122) доступна 1 (одна) послуга на 6 місяців (в 1 (одну) послугу сервісу входять 1 (одна) послуга для чоловіка, 1 (одна) для жінки та 1 (одна) для дитини).			

2.4. Будь-яка грошова компенсація в заміну не отриманих послуг «Телемедицини»/«Послуги Психолога» не передбачається.

2.5. Для цілей отримання Послуги Психолога, після здійснення послідовності дій, що вказана в пунктах 1.1.1.-1.1.6. даних Правил, Держатель Картки VISA здійснює наступні дії:

2.5.1. натискає кнопку «Замовити послугу», що означає списання такої послуги із числа ліміту, який встановлений в п. 2.7 Правил без подальшого нарахування у разі відмови від використання сервісу;

2.5.2. описує причину звернення або скарги на здоров'я, характер необхідної допомоги;

2.6. Після вчинення дій, вказаних в пунктах 2.5.1.-2.5.2. Правил, Спілка, в погоджений із особою строк (але не більше 72 години із дати вчинення дій, що вказані в пункті 2.5.2. Правил чи інший погоджений час) організовує Держателю Картки VISA надання Послуги Психолога. Запис на послугу здійснюється не раніше, аніж за 24 (двадцять чотири) години до часу надання послуги. Скасування запису – не пізніше, аніж за 24 (двадцять чотири) години до часу надання послуги. Скасування та запис здійснюються через Чат-бот.

2.7. Ліміти на Послуги Психолога на Строк дії: не більше 5 (п'яти) консультацій на одну картку протягом року тривалістю не більше 50 (п'ятдесят) хвилин.

2.8. Для Держателів Картки VISA також доступні онлайн лекції від експертів за посиланням, яке буде доступне в Чат-боті в дату та час, який буде попередньо заявлений в Чат-боті.

3. Відповідальність Сторін

3.1. Держатель Картки/Держатель Картки VISA несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за достовірність наданих даних та документів.

3.2. Всі Скарги повинні бути пред'явлені Держателем Картки/Держателем Картки VISA безпосередньо до Виконавця, Спілки або Організатора. Держатель Картки/Держатель Картки VISA не може надавати Скарги Замовнику. Така Скарга повинна містити у чому полягає надання неякісної послуги (з чітким обґрунтуванням) та чіткі посилання на докази, інакше Скарга до розгляду не приймається. Кінцевий розгляд Скарги здійснює Виконавець/Спілка, якщо інше не зазначене Організатором.

3.3. Без будь-якого застереження, зазначеного вище та не з метою невиконання положень законодавства, Організатор та/або Замовник та/або Виконавець та/або Спілка не несуть відповідальність за будь-яку шкоду, завдану будь-якому майну або особі, а також за невідповідність послуг очікуванням Держателя Картки/Держателя Картки VISA або третіх осіб.

3.4. Організатор та/або Замовник не несуть відповідальність за предмет, якість, кількість та строки надання Виконавцем послуг Телемедицини, а також Спілкою Послуг Психолога, неможливістю скористатися Послугою Психолога (з огляду на відсутність вільного часу для запису).

3.5. Будь-які елементи сервісу «Телемедицина»/Послуги Психолога приймаються Держателем Картки/Держателем Картки VISA «як є», з урахуванням їх актуальності станом на дату їх отримання.

3.6. Консультації/послуги, з огляду на зміну стану Держателя Картки/Держателя Картки VISA або третіх осіб, є актуальними та рекомендованими до застосування станом на дату їх складання та надання, а також протягом періоду часу, за який вказані в консультації рекомендації є застосовними – відповідно до умов консультації.

4. Інші положення

4.1. Організатор має право залучати треті особи для виконання зобов'язань в рамках цих Правил.

4.2. У випадку виникнення ситуації, що припускає неоднозначне тлумачення цих Правил, будь-яких спірних питань та/або питань, що не врегульовані Правилами, вирішення таких питань Організатор/Замовник залишає за собою. Таке рішення Організатора/Замовника є остаточним і оскарженню не підлягає.

4.3. Організатор/Замовник залишає за собою право змінити Правила. При цьому, інформування відносно змін і доповнень буде здійснено шляхом розміщення в Чат-боті. Такі зміни і доповнення

вступають в юридичну силу з моменту їх опублікування, якщо інше не буде передбачено змінами/доповненнями до цих Правил.

4.4. Банк/Замовник/Організатор/Виконавець/Спілка не обмежують Держателів Карток/Держателів Карток VISA у можливості передачі третій особі та використання такою третьою особою Телемедицини та/або Послуг Психолога.

4.5. Сплату податків, зборів та обов'язкових платежів здійснює та особа, на яку відповідний обов'язок покладений положеннями чинного законодавства України.

4.6. Організатор/Замовник не вступає у суперечки між Держателем Картки/Держателем Картки VISA та Виконавцем/Спілкою.

4.7. Виконавець забезпечує безкоштовну та вчасну організацію сервісу Телемедицини згідно цих Правил. Держателі Карток при замовленні послуг Телемедицини рекомендовано уважно ознайомитися з правилами отримання медичної послуги та прийняти до уваги всі умови її організації (вибір лабораторії/клініки, строки її виконання згідно внутрішнього розпорядку медичного закладу, рекомендації щодо підготовки до маніпуляції, тощо).

4.8. Медичні послуги надаються виключно згідно внутрішніх правил/регламентів медичної установи, на які Організатор та Виконавець юридично не мають впливу. Організатор/Замовник/Виконавець не несуть ні матеріальну, ні моральну відповідальність за невчасно виконані та/або не виконані послуги зі сторони медичних установ/лабораторій щодо замовленої послуги Телемедицини.

4.9. При виникненні питань в частині порушення термінів виконання обраної послуги Телемедицини з боку медичної установи, Держателям Карток рекомендовано напряду вести комунікацію з цією установою, обраною попередньо для проведення ТМК або іншого сервісу в рамках Телемедицини.

4.10. Всі послуги Телемедицини/Послуги Психолога надаються безкоштовно за умови, якщо останні входять в ліміт згідно п. 2.3./2.7 даних Правил. Виконавець може допомогти з організацією інших додаткових послуг за запитом Держателя Картки та за умови можливості у відповідного підприємства/установи/організації надати відповідну платну послугу. В такому випадку Організатор/Замовник/Виконавець не несуть відповідальність за терміни та якість наданої послуги.

4.11. Організатор/Замовник/Виконавець залишають за собою право не надавати послуги за тими сервісами, що входять до переліку «Телемедицини» згідно п. 2.3 цих Правил, які тимчасово не є обов'язковими для Держателів Картки, що подорожують, за рішенням Кабінету Міністрів України або інших уповноважених органів державної влади України або держави, куди подорожує Держатель Картки або є тимчасово недоступними з огляду на введення воєнного стану в Україні.

4.12. Чат-бот може містити довідкову інформацію щодо доступних Держателю Картки/Держателю Картки VISA можливостей в сфері охорони здоров'я. Така інформація надається для довідкових цілей. Актуальність інформації, так само як і доступність таких можливостей, Держатель Картки/Держатель Картки VISA повинен перевіряти особисто. Держатель Картки/Держатель Картки VISA самостійно несе відповідальність за користування такими можливостями.