

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРВИСА «ТЕЛЕМЕДИЦИНА»

Официальные определения

Союз – Секция Системной Семейной психотерапии Украинского Союза Психотерапевтов (идентификационный код юридического лица 37676516), в интересах и от имени которого действует физическое лицо-предприниматель Добродняк Елена Анатольевна.

Банк – юридическое лицо, на основании банковской лицензии Национального банка Украины, имеет исключительное право предоставлять банковские услуги, сведения о которой внесены в Государственный реестр банков.

Исполнитель – ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МЕДИКИТ», идентификационный код юридического лица: 41864050, местонахождение: Украина, 04053, г. Киев, ул. Бульварно-Кудрявская, дом. 14 Б, офис 27.

Держатели Карт – любые физические лица, владельцы Карт Visa Platinum, Visa Signature и Visa Infinite, зарегистрированные в Чат-боте, имеющие право на получение услуг Телемедицины в соответствии с положениями настоящих Правил.

Держатели Карт VISA – любые физические лица, владельцы Карт – независимо от типа, эмитированные Банками, зарегистрированными в Чат-боте, имеющих право на получение Услуг Психолога, и других сервисов и услуг в соответствии с положениями настоящих Правил.

Заказчик – Виза Интернешнл Сервис Ассосиейшн, находящаяся по адресу: США, СА 94404 – 2775, г. Фостер-Сити, бульвар Метро Сентер, 900.

Отчетный период – период во времени в течение последних 35 (тридцати пяти) календарных дней, в течение которых определяется объем транзакций для целей настоящих Правил. Для расчета объема транзакций принимается во внимание только первые 30 (тридцать) календарных дней из указанного периода.

Карта – платежная карта Visa соответствующего типа, эмитированная банком на территории Украины.

Мессенджер – мобильное приложение (приложение) для обмена мгновенными сообщениями и видео, в частности Viber, Telegram.

Организатор – ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ИНФОКУС», идентификационный код юридического лица: 36563986, местонахождение: Украина, 03150, г. Киев, улица Деловая 2 лит. Б, помещение 188 лит. А.

Платформа Исполнителя – совокупность программного обеспечения, данных, средств проведения платежей, хранения и доступа к информации, содержащихся на Интернет-портале по уникальному веб-адресу: www.medikit.ua и в мобильных приложениях для удовлетворения потребностей пользователей.

Услуги Психолога – консультация психолога, предоставляемого Союзом или привлеченными им лицами, имеющими соответствующее образование по следующим направлениям: клиническая психология, конфликтология; психология Консультация предоставляется по телефону, через мессенджер, по телефону или иным образом, согласованным сторонами.

Правила – данные правила предоставления услуг телемедицины и услуги психолога.

Жалоба – все и любые заявления, предложения, жалобы и претензии по любому поводу приобретения/использования или попытки приобретения/использования телемедицины или услуг психолога.

Срок действия – с 27.01.2021 года по 30.09.2022 года, если иной срок не будет указан Организатором.

Телемедицинская консультация (ТМК) – это письменная или устная консультация, проводимая врачами определенных специальностей по телефону, Skype, Viber или с помощью других средств связи или ИТ-платформ, согласно лимитам, установленным настоящими Правилами.

Телемедицина – услуги предоставляемые в виде ТМК, тестов на Covid-19, консультации психолога, консультации нутрициолога, онлайн лекции от экспертов в качестве предоставления подарка от Заказчика с целью популяризации сервисов и услуг последнего.

Транзакции – операции по приобретению товаров/работ/услуг в том числе в сети Интернет – с использованием Карты, кроме операций по снятию наличных, переводу средств, уплате налогов, сборов и штрафов, погашению кредитов.

Чат-бот – чат-бот «Visa Ukraine», содержащийся в Мессенджерах.

Все остальные термины, не имеющие своего толкования в настоящих Правилах, имеют определение, установленное положениями действующего законодательства Украины.

1. Порядок инициирования получения услуг Телемедицины и/или Услуг Психолога

1.1. Для целей получения услуг Телемедицины и/или Услуг Психолога, Держателю Карты/Держателю Карты VISA необходимо следующее:

1.1.1. быть действительным владельцем Карты;

1.1.2. быть зарегистрированным или зарегистрироваться в Чат-боте согласно с внутренней механикой регистрации;

1.1.3. выбрать в меню Чат-бота раздел «Телемедицина»;

1.1.4. ознакомиться с данными Правилами;

1.1.5. выбрать один из сервисов Телемедицины или Услуги Психолога и добавить в Чат-боте свою карту для проверки доступности любого из сервисов Телемедицины (за исключением Услуги Психолога и Онлайн лекций);

1.1.6. Перейти к Платформе Исполнителя для получения услуги Телемедицины или сделать запись на получение Услуги Психолога через Чат-бот.

1.2. Данные Правила являются базовым документом в официальных отношениях между Держателем Карты/Держателем Карты VISA и Организатором/Заказчиком/Исполнителем/Союзом. Акцепт Держателем Карты/Держателем Карты VISA положений настоящих Правил осуществляется путем последовательного совершения им действий, указанных в пунктах 1.1.1.-1.1.6. настоящих Правил. Исполнитель может иметь собственные дополнительные правила/условия предоставления услуг Телемедицины, которые, однако, не должны отличаться от настоящих Правил. Держатель Карты/Держатель Карты VISA самостоятельно принимает решение о согласии с такими правилами/условиями и последствиями такого согласия.

1.3. Совершение акцепта Держателем Карты/Держателем Карты VISA осуществляется добровольно и представляет собой заключение письменного договора на условиях данных Правил, согласно пункту 2 статьи 642 Гражданского Кодекса Украины. Частичный акцепт Правил не допускается.

2. Порядок получения услуг Телемедицины/Услуги Психолога

2.1. Для целей получения услуг Телемедицины после осуществления последовательности действий, указанной в пунктах 1.1.1.-1.1.6. настоящих Правил, перед Держателем Карты открывается перечень услуг, входящих в услуги «Телемедицина». После того, как Держатель Карты выбрал один из доступных сервисов «Телемедицины», он/она совершает следующие действия:

2.1.1. нажимает кнопку «Заказать услугу», что означает списание такой услуги из числа лимита, установленного в п. 2.3 Правил без дальнейшего начисления в случае отказа от использования сервиса;

2.1.2. переходит в Платформу Исполнителя, где проходит регистрацию/авторизацию и дает согласие с соответствующими политиками и тому подобное;

2.1.3. выбирает одну из доступных услуг Телемедицины;

2.1.4. описывает причину обращения или жалобы на здоровье, характер необходимой помощи;

2.1.5. выбирает необходимую клинику, указывает время и дату получения сервиса или другие детали в зависимости от сервиса, который клиент желает получить.

2.2. После совершения действий, указанных в пунктах 2.1.1.-2.1.4. Правил, в рамках услуг Телемедицины Держатель Карточки на Платформе Исполнителя ожидает ответ специалиста в течение 15 мин. в течение дня с 8:00 до 24:00 и до 1 часа в ночное время с 00:00 до 8:00; общение со специалистом доступно в формате чата. Держатель Карты получает полное описание профиля специалиста после его подключения (фото, место работы, профиль). Держатель Карты имеет возможность изменить специалиста, нажав на соответствующую кнопку и ожидать подключения другого специалиста. Количество смен специалиста во время одного сеанса не ограничено. По окончании консультации Держатель Карты должен ввести адрес электронной почты, на который будет отправлен консультативный вывод по результатам общения со специалистом.

2.2.1. Держатель Карты выбирает нутрициолога из списка доступных на запись на консультацию в выбранное время с использованием Платформы Исполнителя. Для получения консультации нутрициолога Держатель Карты должен авторизоваться на Платформе Исполнителя в выбранное время и начать общение со специалистом, к которому он записался через функцию чата из личного кабинета. Общение происходит через чат, аудио или видеосвязь. Время сеанса – до 1 (одного) часа.

2.2.2. Для получения консультации психолога в рамках Телемедицины Держатель Карты на Платформе Исполнителя выбирает психолога из списка доступных на запись на консультацию в выбранное им время с использованием Платформы Исполнителя. Для получения консультации психолога Держатель Карты должен авторизоваться на Платформе Исполнителя в выбранное время и начать общение со специалистом, в который он записался через функцию чат из личного кабинета Платформы Исполнителя. Общение происходит через чат, аудио или видеосвязь. Время сеанса – до 1 (одного) часа.

2.2.3. Заказ на тестирование на Covid 19 осуществляется на Платформе Исполнителя, где Держатель Карты предложенную форму и указывает (заполняет) следующие данные: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место работы, пол, номер телефона, электронный адрес, а также дает согласие на обработку персональных данных путем проставления соответствующей отметки. После подтверждения Держателем Карты намерен получить тест путем отправки заполненной формы Держатель Карты получает сообщение на электронную почту и в виде SMS на мобильный телефон код заказа от лаборатории. После получения SMS сообщения Держатель Карты обращается в выбранное отделение лаборатории для сдачи биологического материала. Для сдачи биологического материала лицо предъявляет паспорт или документ, заменяющий его и называющий код заказа, отправленный SMS сообщением или на электронную почту. Результаты лабораторных исследований отправляются на электронную почту в формате «pdf». Результаты исследований можно получить также специально в отделениях лаборатории. Забор и исследование биологического материала осуществляется не ранее получения и предъявления SMS-сообщения с номером заказа и срок действия заказа. Конечным сроком предоставления тестирования на Covid 19 является дата,

указанная в SMS сообщениях с номером заказа, направляемого на номер мобильного телефона с учетом режима работы отделения лаборатории. При ненадлежащем оформлении заказа и/или отсутствии у лица SMS сообщения с номером заказа лаборатория вправе отказать лицу в проведении тестирования до момента надлежащего оформления заказа. SMS сообщение с номером заказа поступает на указанный в заказе номер мобильного телефона в течение 1 часа с момента оформления заказа. Предъявление лицом SMS сообщения с номером заказа ответственному лицу лаборатории является достаточным правовым основанием для предоставления тестирования на Covid 19. Получение и предъявление лицом SMS сообщения с номером заказа является подтверждением того, что лицо ознакомлено с условиями проведения тестирования, размещенными на сайте <https://www.synevo.ua/ru>. При организации проведения тестирования Заказчик и Организатор не передает, а Исполнитель не получает никаких персональных данных Держателя Карты. Держатель Карты, который намерен получить медицинскую услугу в виде получения результатов тестирования на Covid 19, предоставляет свои персональные данные по собственному волеизъявлению непосредственному исполнителю такого тестирования ООО «СИНЕВО УКРАИНА» (идентификационный код юридического лица 34709124), лицензия на осуществление медицинской практики 9 № 5 26.12.2011 года. В то же время, Заказчик и Организатор сохраняет и обрабатывает информацию в виде намерения и факта обращения Держателем Карты для получения результатов тестирования без получения информации о непосредственных результатах такого тестирования.

2.3. Лимиты на услуги Телемедицины на Срок действия в соответствии с типом Карток:

Тип Карты	Visa Platinum	Visa Signature	Visa Infinite
Консультации семейного врача или врачей узких специальностей*	5 консультаций	10 консультаций	Неограниченное количество
Организация тестирования на Covid 19**	Не предусмотрено	2 раза за период с 01.02.2022 по 31.12.2022 для Держателей Карт, эмитированных АО «РАЙФФАЙЗЕН БАНК» (идентификационный код юридического лица 14360570). 1 раз в период 01.02.2022 по 31.12.2022 для Держателей Карточек, эмитированных АО «РАЙФФАЙЗЕН БАНК» (идентификационный код юридического лица 14305909)	1 раз в период 01.02.2022 до 31.12.2022 для Держателей Карт, эмитированных АО «РАЙФФАЙЗЕН БАНК» (идентификационный код юридического лица 14305909) 2 раза в период с 01.02.2022 по 31.12.2022 для Держателей Карт, эмитированных АО «ОТП БАНК» (идентификационный код юридического лица 21685166). 4 раза в период с 01.01.2022 по 31.12.2022, для Держателей Карт, эмитированных АО КБ

			«ПРИВАТБАНК» (идентификационный код юридического лица 14360570).
Онлайн лекции от экспертов***	Неограниченное количество	Неограниченное количество	Неограниченное количество
Консультации психолога****	Не предусмотрено	Не предусмотрено	5 консультаций в год
Консультации нутрициолога****	Не предусмотрено	Не предусмотрено	5 консультаций в год

* семейный врач, терапевт, педиатр, неонатолог, ЛОР, кардиолог, пульмонолог, аллерголог, гематолог, гастроэнтеролог, эндокринолог, гинеколог, акушер-гинеколог, мамолог, уролог, андролог, дерматолог, косметолог, дерматовенеролог, дерматолог, невролог, нейрохирург, хирург, подолог, проктолог, эндоскопист, анестезиолог, врач УЗИ-диагностики, рентгенолог, радиолог.

**организация тестирования при условии выезда лица за границу. Тестирование производится исключительно в г. Киев, Львов, Одесса, Днепр, Харьков для Держателей ОТП БАНК (идентификационный код юридического лица 21685166). Для Держателей Карт, эмитированных другими банками, такое тестирование не предоставляется.

При наличии у Держателя Карточки положительного результата теста, следующий тест Держатель Карточки может получить только через 30 (тридцать) календарных дней после получения положительного результата на Covid 19 согласно рекомендациям Министерства здравоохранения Украины.

Услуга тестирования на Covid 19 доступна для карты Visa Signature при условии выполнения Транзакций за Отчетный период в объеме 10 000,00 грн., и для Карты типа Visa Infinite – 20 000,00 грн. при путешествии за границу, что дополнительно проверяется Исполнителем по требованию Заказчика.

***Лекция не подлежит записи и доступ будет только Держателю Карты по ссылке, которая будет доступна в Чат-боте в дату и время, которое будет предварительно заявлено в Чат-боте.

**** сервис доступен по выбору. Держатель Карты в течение календарного года может выбрать только 5 (пять) сервисов по выбору (консультацию психолога и/или консультацию нутрициолога).

2.4. Какая-либо денежная компенсация взамен не полученных услуг «Телемедицины»/«Услуги Психолога» не предусматривается.

2.5. Для целей получения Услуги Психолога после совершения последовательности действий, указанной в пунктах 1.1.1.-1.1.6. данных Правил, Держатель Карты VISA совершает следующие действия:

2.5.1. нажимает кнопку «Заказать услугу», что означает списание такой услуги из числа лимита, установленного в п. 2.7 Правил без дальнейшего начисления в случае отказа от использования сервиса;

2.5.2. описывает причину обращения или жалобы на здоровье, характер необходимой помощи;

2.6. После совершения действий, указанных в пунктах 2.5.1.-2.5.2. Правил, Союз, в согласованный с лицом срок (но не более 72 часов с даты совершения действий, указанных в пункте 2.5.2. Правил или иное согласованное время) организует Держателю Карты VISA предоставление Услуги Психолога. Запись на услугу производится не раньше, чем за 24 (двадцать четыре) часа до времени

предоставления услуги. Отмена записи – не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до времени предоставления услуги. Отмена и запись производятся через Чат-бот.

2.7. Лимиты на Услуги Психолога Срок действия: не более 5 (пяти) консультаций в течение года продолжительностью не более 50 (пятьдесят) минут.

2.8. Для Держателей Карты VISA также доступны онлайн лекции от экспертов по ссылке, которая будет доступна в чат-боте в дату и время, которое будет предварительно заявлено в чат-боте.

3. Ответственность Сторон

3.1. Держатель карты/держатель карты VISA несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Украины, за достоверность предоставленных данных и документов.

3.2. Все Жалобы должны быть предъявлены Держателем Карты/Держателем Карты VISA непосредственно Исполнителю, Союзу или Организатору. Держатель Карты/Держатель Карты VISA не может предоставлять Жалобы Заказчику. Такая Жалоба должна содержать в чем заключается предоставление некачественной услуги (с четким обоснованием) и ссылки на доказательства, иначе Жалоба к рассмотрению не принимается. Окончательное рассмотрение Жалобы производит Исполнитель/Союз, если иное не указано Организатором.

3.3. Без какой-либо оговорки, указанной выше и не с целью невыполнения положений законодательства, Организатор и/или Заказчик и/или Исполнитель и/или Союз не несут ответственность за какой-либо ущерб, причиненный любому имуществу или лицу, а также за несоответствие услуг ожиданием Держателя карты/Держателя карты VISA или третьих лиц.

3.4. Организатор и/или Заказчик не несут ответственность за предмет, качество, количество и сроки предоставления Исполнителем услуг Телемедицины, а также Союзом Услуг Психолога, невозможностью воспользоваться Услугой Психолога (учитывая отсутствие свободного времени для записи).

3.5. Любые элементы сервиса «Телемедицина»/Услуги Психолога принимаются Держателем Карты/Держателем Карты VISA «как есть» с учетом их актуальности по состоянию на дату их получения.

3.6. Консультации/услуги, учитывая изменение состояния Держателя Карты/Держателя Карты VISA или третьих лиц, являются актуальными и рекомендованными к применению по состоянию на дату их составления и предоставления, а также в течение периода времени, за который указанные в консультации рекомендации применимы – в соответствии с условий консультации

4. Другие положения

4.1. Организатор имеет право привлекать третьих лиц для выполнения обязательств в рамках настоящих Правил.

4.2. В случае возникновения ситуации, подразумевающей неоднозначное толкование настоящих Правил, любых спорных вопросов и/или вопросов, не урегулированных Правилами, решение таких вопросов Организатор/Заказчик оставляет за собой. Такое решение Организатора/Заказчика окончательно и обжалованию не подлежит.

4.3. Организатор/Заказчик оставляет за собой право изменить правила. При этом информирование относительно изменений и дополнений будет осуществлено путем размещения в Чат-боте. Такие изменения и дополнения вступают в юридическую силу с момента опубликования, если иное не будет предусмотрено изменениями/дополнениями к настоящим Правилам.

4.4. Уплату налогов, сборов и обязательных платежей производит и лицо, на которое соответствующая обязанность возложена положениями действующего законодательства Украины.

4.5. Организатор/Заказчик не вступает в споры между Держателем Карты/Держателем Карты VISA и Исполнителем/Союзом.

4.6. Исполнитель обеспечивает бесплатную и своевременную организацию сервиса Телемедицины согласно настоящим Правилам. Держатели Карточек при заказе услуг Телемедицины рекомендуется внимательно ознакомиться с правилами получения медицинской услуги и принять во внимание все условия ее организации (выбор лаборатории/клиники, сроки ее выполнения согласно внутреннему распорядку медицинского учреждения, рекомендации по подготовке к манипуляции и т.д.).

4.7. Медицинские услуги предоставляются исключительно в соответствии с внутренними правилами/регламентами медицинского учреждения, на которые Организатор и Исполнитель юридически не оказывают влияния. Организатор/Заказчик/Исполнитель не несут ни материальной, ни моральной ответственности за несвоевременно выполненные и/или не выполненные услуги со стороны медицинских учреждений/лабораторий по заказанной услуге Телемедицины.

4.8. При возникновении вопросов в части нарушения сроков выполнения выбранной услуги Телемедицины со стороны медицинского учреждения, Держателям Карт рекомендовано напрямую вести коммуникацию с этим учреждением, выбранным предварительно для проведения ТМК, или тестирования на COVID 19, или другого сервиса в рамках Телемедицины.

4.9. Все услуги Телемедицины/Услуги Психолога предоставляются бесплатно, если последние входят в лимит согласно п. 2.3./2.7 настоящих Правил. Исполнитель может помочь с организацией других дополнительных услуг по запросу Держателя Карточки и при возможности у соответствующего предприятия/учреждения/организации предоставить соответствующую платную услугу. В таком случае Организатор/Заказчик/Исполнитель не несет ответственности за сроки и качество предоставленной услуги.

4.10. Организатор/Заказчик/Исполнитель оставляют за собой право не предоставлять услуги по тем сервисам, которые входят в перечень «Телемедицины» согласно п. 2.3 настоящих Правил, которые временно не являются обязательными для Держателей Карты, путешествующих по решению Кабинета Министров Украины или других уполномоченных органов государственной власти Украины или государства, куда путешествует Держатель Карты или временно недоступны с учетом введения военного положения в Украине.

4.11. Чат-бот может содержать справочную информацию о доступных Держателю Карты/Держателю Карты VISA возможностях в сфере здравоохранения. Такая информация предоставляется для справочных целей. Актуальность информации, равно как и доступность таких возможностей, Держатель Карты/Держатель Карты VISA должен проверять лично. Держатель карты/Держатель карты VISA самостоятельно несет ответственность за пользование такими возможностями.