

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЛИТТЕ ЛАБ»

М.Н. Панышева

«22» апреля 2024 г.



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ В ООО «ЛИТТЕ ЛАБ» (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) № 1

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила оказания платных медицинских и иных услуг в ООО «ЛИТТЕ ЛАБ» (далее по тексту – Правила) являются локальным нормативным актом, который регулирует отношения, возникающие между Исполнителем и Заказчиком платных медицинских и иных услуг в ООО «ЛИТТЕ ЛАБ» (далее – услуги), совместно именуемыми Сторонами. Правила являются официальным предложением ООО «ЛИТТЕ ЛАБ» заключить соглашение об оказании платных медицинских услуг, которое в соответствии с п.2 ст. 437 Гражданского Кодекса РФ является публичной офертой (далее по тексту – соглашение или договор), полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ считается осуществление Заказчиком определенных конклюдентных действий, указанных в п. 7.1. настоящего Соглашения.
- 1.2. Настоящие Правила могут быть размещены на сайте и/или в мобильном приложении ООО «ЛИТТЕ», являющегося Агентом Исполнителя, однако Исполнителем услуг все равно является ООО «ЛИТТЕ ЛАБ», которое при оказании медицинских услуг действует на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности (лицензия серия Л041-01137-77/00325201 от 01.06.2021, срок действия: бессрочно выдана Департаментом здравоохранения г. Москвы; **адрес осуществления деятельности:** 125565, г. Москвы, вн.тер.г. муниципальный округ Левобережный, ул. Фестивальная, д. 13, корп. 2, этаж 1, ком. 27, 27А, 30, 31, 32, 33; **телефон:** +7-985-977-03-03), в лице генерального директора Панышевой Маргариты Николаевны, действующего на основании Устава.
- 1.3. Заказчиком услуг является физическое лицо, которому оказываются услуги или которое обратилось за оказанием услуг в ООО «ЛИТТЕ ЛАБ» (как напрямую, так и через агентов, посредников и других третьих лиц) независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Заказчик является потребителем платных услуг. Заказчиком платных услуг может быть как сам Пациент (потребитель услуг) (далее – «Потребитель»), так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские и/или иные услуги в его пользу в соответствии с соглашением, агентским договор и (или) на ином законном основании.
- 1.4. Правила определяют предмет, условия и порядок соглашения между Сторонами об оказании платных медицинских и иных услуг (далее по тексту – соглашение), стоимость и порядок оплаты услуг, права и обязательства Сторон, их ответственность и прочие существенные условия их отношений в процессе оказания услуг.

2. УТОЧНЕНИЕ К ПРЕДМЕТУ СОГЛАШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. В случае обращения Потребителя (Заказчика) за оказанием медицинских услуг, Исполнитель обязуется по желанию и с согласия Потребителя (его законного представителя) оказать ему платные медицинские услуги в виде медицинского лабораторного исследования, а именно: «Омегаметрия высокочувствительным методом (ВЭЖХ-МС/МС)» в сухой капле крови на карте DBS Пациента по методике, разработанной ООО «ЛИТТЕ» (свидетельство об аттестации методики (метода) измерений № 009-058/RA.RU.311787-2024 от 26 февраля 2024 года, выдано ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы») (далее – исследования), а Заказчик обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг.

- 2.2. Целью оказания услуги является получение информации об уровне показателя «Омега-3-индекс» в крови Пациента. Достижение цели договора зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Потребителя и (или) законного представителя Потребителя действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги (в том числе, от соблюдения Пациентом правил подготовки образцов (сухой капли крови)).
- 2.3. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер, то Исполнитель, в силу специфики сферы оказания медицинских услуг, не может сдать, а Потребитель и/или законный представитель Потребителя – осуществить приемку такого результата. Доказательством оказания медицинских услуг по настоящему договору может служить любая медицинская документация, свидетельствующая о факте исполнения Исполнителем взятых на себя обязательств.
- 2.4. Медицинские услуги по настоящему Договору оказываются при наличии соответствующих заявлений и (или) информированных добровольных согласий Потребителя и/или законного представителя Потребителя на медицинское вмешательство и/или иные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ. Исполнитель уведомляет Заказчика о том, что подписание информированного добровольного согласия может быть осуществлено лично Пациентом (его законным представителем) на бумажном носителе по месту нахождения Исполнителя. Отказываясь от подписания информированного добровольного согласия, Заказчик принимает на себя все риски, связанные с таким отказом.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору в месте осуществления деятельности по адресу: 125565, г. Москвы, вн.тер.г. муниципальный округ Левобережный, ул. Фестивальная, д. 13, корп. 2, этаж 1, ком. 27, 27А, 30, 31, 32, 33. Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией: при оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лабораторной диагностике; сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: общей врачебной практике (семейной медицине); при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); кардиологии; клинической лабораторной диагностике; ультразвуковой диагностике; эндокринологии; при проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.
- 3.2. Предоставление услуг по настоящему Договору происходит по предварительным заявкам, поступившим от Пациента как напрямую к Исполнителю, так и через посредников (агентов).
- 3.3. График работы Исполнителя: в будние дни с 7.30 до 19.00, в субботу с 8.00 до 17.00, в воскресенье с 8.00 до 16.00.
- 3.4. В случае, если потребуется оказание Потребителю дополнительных медицинских и/или иных услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются Исполнителем незамедлительно и без взимания платы.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 4.1. Стоимость медицинских услуг Исполнителя указывается в мобильном приложении ООО «ЛИТТЕ», на официальном сайте ООО «ЛИТТЕ», ООО «ЛИТТЕ ЛАБ», а также в Прейскуранте (прайс-листе) Исполнителя, размещенном на информационном стенде по месту нахождения Исполнителя.
- 4.1.1. В случае, если ранее Заказчиком через партнеров Исполнителя был приобретен набор для проведения исследований ООО «ЛИТТЕ ЛАБ», Заказчик получает право на безвозмездное получение услуги по проведению исследования. Для безвозмездного получения услуги Заказчику необходимо указать уникальный идентификатор (код) набора при регистрации на сайте и (или) в мобильном приложении Исполнителя.

- 4.2. Оплата медицинских и иных услуг Заказчиком, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.1.1 настоящих Правил, производится в полном объеме до начала их оказания.
- 4.3. Плательщиком может являться отличное от Потребителя физическое лицо или юридическое лицо.
- 4.4. Оплата за оказание услуг может производиться как напрямую Исполнителю, так и на расчетный счет посредников (в случае приобретения услуг Исполнителя через сайты и/или мобильные приложения агентов) одним из следующих способов:
- наличными денежными средствами оплата производится в кассу ООО «ЛИТТЕ ЛАБ» и/или посредника с выдачей Заказчику документа, подтверждающего оплату (кассового чека или квитанции установленного образца).
 - в безналичном порядке производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя и/или посредника, в том числе посредством оплаты платежными картами. Информация о реквизитах для безналичной оплаты, а также способы оплаты размещаются на сайте и (или) в мобильном приложении Исполнителя либо посредников, через которых Пациент (Заказчик) осуществляет заказ услуги.
- 4.5. Исполнитель информирует Потребителя о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Данная информация представлена на информационном стенде Исполнителя, с которым Заказчик вправе ознакомиться на сайте Исполнителя, на сайтах и/или в мобильном приложении партнеров Исполнителя, либо по месту осуществления медицинской деятельности Исполнителя в рабочее время (п. 3.3 Правил).
- 4.6. Излишне оплаченные Заказчиком суммы подлежат возврату, либо учитываются при последующих расчетах.
- 4.7. В случае невозможности исполнения соглашения, возникшей по вине Потребителя и (или) Заказчика и (или) иного представителя Потребителя, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или настоящими Правилами.
- 4.8. В случае, если невозможность исполнения Сторонами обязательств по настоящему соглашению возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Потребитель (Заказчик или иной Плательщик) оплачивает стоимость ранее оказанных ему услуг, а также возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом.

5. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

5.1. Потребитель имеет право:

- 5.1.1. на информацию об Исполнителе и об оказываемой услуге;
- 5.1.2. на соблюдение Исполнителем разумных сроков оказания услуг, исходя из их специфики, течения заболевания, наличия осложнений. Приблизительный срок оказания услуги (срок проведения исследования) составляет 7 (семь) рабочих дней от момента получения Исполнителем биологического образца пациента (сухой капли крови);
- 5.1.3. на безопасность оказываемых услуг, а также на соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Исполнителя, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния Потребителя или иным объективным условиям оказания услуги;
- 5.1.4. на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или привести к невозможности исполнения Договора;
- 5.1.5. на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной настоящими Правилами;
- 5.1.6. в любое время отказаться от исполнения соглашения при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных ему услуг и суммы фактически понесенных им расходов. При этом с момента окончания исследования и оформления его результатов Договор считается исполненным Исполнителем, а Заказчик не вправе от него отказаться;
- 5.1.7. на реализацию иных прав, предусмотренных его специальным статусом - потребителя услуг. С информацией о таких правах Потребитель (законный представитель Потребителя) может ознакомиться

в «Правилах внутреннего распорядка ООО «ЛИТТЕ ЛАБ», размещенных по месту осуществления медицинской деятельности Исполнителя в рабочее время (п. 3.3 Правил).

5.1.8. на иные права в соответствии с законодательством РФ.

5.2. Потребитель обязан:

5.2.1. оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

5.2.2. ознакомиться и выполнять правила внутреннего распорядка Исполнителя.

5.2.3. информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем условий настоящих Правил;

5.2.4. оказывать содействие Исполнителю в оказании качественных услуг и надлежащему исполнению соглашения. При этом Исполнитель уведомляет Потребителя (Заказчика) о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях, а также о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

5.3. Исполнитель имеет право:

5.3.1. в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему соглашению при невозможности оказать услугу.

5.3.2. привлекать других лиц к исполнению своих обязательств по Договору для обеспечения возможности их исполнения (например, другие клиничко-диагностические лаборатории, а также научные и научно-исследовательские организации), а также направлять Потребителя и (или) его биологический материал в другие специализированные медицинские и/или научные организации в целях безопасности и (или) повышения качества оказываемых услуг, внутреннего контроля качества за оказанием медицинским услуг, а также проведения научных исследований и научно-исследовательских работ.

5.4. Исполнитель обязан:

5.4.1. оказывать услуги своевременно при условии предварительного получения добровольного информированного согласия Потребителя или его законного представителя на медицинское вмешательство и/или иную услугу;

5.4.2. использовать методы диагностики в установленном действующим законодательством порядке;

5.4.3. организовывать и осуществлять деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ, обязательными для данного вида деятельности, в том числе в соответствии порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи;

5.4.4. предоставлять Потребителю в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах исследования;

5.4.5. обеспечивать Потребителя в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения услуг, а также сведения об образовании и квалификации и медицинских работников;

5.4.6. осуществлять внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с законодательством РФ, в том числе с привлечением научных и научно-исследовательских организаций;

5.4.7. обеспечивать надлежащий уровень образования и квалификации медицинских работников за счет проведения необходимой профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников в соответствии с трудовым законодательством РФ;

5.4.8. обеспечить Потребителя в доступной для него форме информацией о правилах и условиях.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Стороны несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ. Стороны обязаны исполнять обязательства надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.
- 6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.
- 6.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил, а также за возможные осложнения и ухудшения заболевания (-ний), состояния (-ний) Потребителя вследствие нарушения самим Потребителем (законным представителем Потребителя) условий настоящих Правил, в частности невыполнения им предписаний и рекомендаций Исполнителя.
- 6.4. Невыполнение Потребителем (законным представителем Потребителя) своих обязанностей по настоящему Договору признается его виновными действиями.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственности за изменение сроков оказания услуг, возникшее в связи с нарушением Исполнителем своих обязанностей по Договору.
- 6.6. Исполнитель не несет ответственности за качество, достоверность и точность проведенных исследований в случае нарушения Пациентом правил подготовки биологического материала. В случае, если биологический материал оказался не годен к проведению исследования, Стороны презюмируют, что его негодность возникла в связи с нарушением Пациентом (его законным представителем) правил подготовки биологического материала, пока не доказано иное. При этом бремя доказывания отсутствия вины Пациента (его законного представителя) в нарушении правил подготовки биологического материала возлагается на Заказчика. В таком случае оплата за проведенное исследование возврату Заказчику не подлежит.
- 6.7. В случае привлечения Исполнителем других лиц (субисполнителей) к исполнению своих обязательств по Договору, Потребитель (законный представитель Потребителя) вправе обратиться с требованиями, связанными с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств субисполнителем, напрямую к субисполнителю (ч.3 ст. 706 Гражданского кодекса РФ). В случае направления Потребителя и (или) его биологического материала в другие специализированные медицинские и иные организации, проведения научных исследований и научно-исследовательских работ, Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем за качество, безопасность и своевременность услуг, оказанных другими специализированными организациями.

7. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ И СРОК ЕГО ДЕЙСТВИЯ

- 7.1. Соглашение вступает в силу с момента принятия Потребителем (законным представителем Потребителя) условий настоящих Правил (акцепта оферты), полное и безоговорочное принятие которых выражается в регистрации Потребителем или Заказчиком карточки в личном кабинете на сайте litte.ru или в мобильном приложении «Litte Lab». Вследствие принятия Потребителем (Заказчиком) условий Правил, письменная форма соглашения будет считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса РФ), но при желании Потребителя (законного представителя Потребителя) и (или) Исполнителя соглашение может быть заключено в простой письменной форме.
- 7.2. Соглашение действует в течение 1 (одного) года с момента выполнения условий п. 7.1 настоящих Правил или до момента выполнения исследования и оформления его результатов. При последующем обращении Потребителя к Исполнителю за оказанием ему платных услуг после окончания срока действия соглашения, оно будет считаться автоматически перезаключенным (продолженным), если ни одна из сторон не выразила своих требований по поводу изменения его положений.

- 7.3. Окончание срока действия соглашения не влечет за собой прекращения обязательств сторон по данному соглашению. Соглашение признается действующим до определенного в нем момента окончания исполнения сторонами своих обязательств.

8. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ

- 8.1. Любые изменения и дополнения к настоящим Правилам имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.
- 8.2. Каждая из сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии соблюдения требований, предусмотренных п. 5.1.6 и п. 5.3.1 настоящих Правил, о чем обязана уведомить другую сторону в письменной форме, вследствие чего соглашение будет считаться прекратившим свою силу с момента получения соответствующей стороной такого уведомления.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 9.1. До предъявления иска, вытекающего из Договора, сторона, считающая, что ее права нарушены (далее - заинтересованная сторона), обязана направить другой стороне письменную претензию. В случае неполучения ответа в разумный срок либо несогласия с ответом заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.
- 9.2. Претензии (обращения, жалобы) и требования Потребителя или Заказчика принимаются Исполнителем в письменном виде по месту его нахождения. Такие претензии, обращения, жалобы или требования могут быть также направлены Потребителем или Заказчиком по электронной почте на адрес okk@littelab.ru.
- 9.3. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами в рамках Договора или в связи с ним, не урегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя или по месту заключения и исполнения настоящего Договора или в суде по месту жительства или пребывания Потребителя.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 10.1. Сведения о факте обращения Потребителя за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляет врачебную тайну и подлежат разглашению только при согласии Потребителя на их распространение неограниченному или строго определенному кругу лиц, а также по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ. В случаях предоставления Потребителю сторонними организациями услуг, направленных на достижение цели настоящего Договора или иным образом связанных с исполнением настоящего Договора, Потребитель (Заказчик), принимая условия настоящих Правил, выражает свое согласие на взаимный обмен между Исполнителем и указанными организациями сведениями, составляющими врачебную тайну Пациента.
- 10.2. Обработка персональных данных Потребителя выполняется с учетом требований ФЗ № 152 от 27.07.2006 «О персональных данных».
- 10.3. Исполнитель информирует Потребителя о том, что в связи с тем, что действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Потребителя причинам, не может гарантировать точный результат оказанной медицинской услуги.
- 10.4. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, качественном оказании медицинской помощи, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым.
- 10.5. Права и обязанности Потребителя могут осуществляться его представителем в силу и в пределах полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.
- 10.6. Соглашаясь с настоящими Правилами, Потребитель (законный представитель Потребителя) дает согласие и поручает Исполнителю в случае необходимости от его имени и в его интересах направлять биологический материал Потребителя в сторонние специализированные организации. По устной

договоренности с Потребителем (законным представителем Потребителя) Исполнитель также может являться заказчиком и плательщиком услуги по исследованию биологического материала в интересах Потребителя. В таком случае услуга по исследованию биологического материала не регулируется настоящим Договором, Потребитель вступает во взаимоотношения со сторонней организацией напрямую, а Исполнитель выступает как представитель Потребителя и не несёт ответственности за качество, безопасность и эффективность услуги по исследованию биологического материала, оказанной иной специализированной организацией.

- 10.7. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Наименование	ООО «ЛИТТЕ ЛАБ»
Фирменное наименование	ООО «ЛИТТЕ ЛАБ»
Адрес места нахождения	125565, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Левобережный, ул. Фестивальная, д. 13, к. 2, этаж 1, ком. 27, 27А, 30, 31, 32, 33
Адрес места осуществления деятельности	125565, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Левобережный, ул. Фестивальная, д. 13, к. 2, этаж 1, ком. 27, 27А, 30, 31, 32, 33
Телефон	+7-985-977-03-03
Код по ОКПО	36551342
Коды по ОКВЭД	86.90, 46.46.2, 47.11, 47.29, 47.74, 47.99, 70.22, 71.20, 72.19, 72.19.9, 73.11, 74.90, 77.39.26, 86.10, 86.21
ИНН/КПП	7714946124 / 774301001
ОГРН	5147746155519
Расчетный счет	40702810202370006207
в (наимен. банка)	АО «АЛЬФА БАНК»
БИК	044525593
Корр. счет	30101810200000000593
Генеральный директор	Панышева Маргарита Николаевна