

Tervishoiuteenuse osutamise lepingu üldtingimused

Kehtivad alates 30.08.2023

Uuendatud 30.08.2023

1. Pooled

Aknekliinik OÜ (edaspidi „Aknekliinik“) teenuse osutamise üldtingimused sätestavad Teenuse saaja (edaspidi „Klient“) ja Teenuse osutaja õigused ja kohustused teenuse osutamisel ning kehtivad kõikidele Aknekliiniku poolt osutatavatele teenustele.

2. Mõisted

2.1. Teenus – Aknekliiniku poolt Kliendile pakutavad tervishoiuteenused.

2.2. Teenuse osutaja – Aknekliinik OÜ ja tema töötajad ning lepingulised partnerid.

2.3. Klient – Teenuse saaja, kellele Aknekliinik osutab Tervishoiuteenust.

2.4. Tervishoiuteenus – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga leevendada inimese vaevusi, hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist. Teenust osutatakse tervishoiutöötaja poolt arstiteaduse kohaselt ning teaduslikult tõendatud ravimeetodeid kasutades. Aknekliiniku pakutavad tervishoiuteenused on leitavad veebisaidil www.aknekliinik.ee ning võivad ajas muutuda.

2.5. Tervishoiuteenuse osutaja – Aknekliinikuga lepingulises suhtes olev isik (töötaja või koostööpartner), kes on registreeritud Eesti Vabariigi tervishoiutöötajate registris.

2.6. Kaugteenus – veebi (veebivestlus või videokõne) või telefoni vahendusel toimuv tervishoiutöötaja poolne tervishoiuteenuse osutamine, täpsemalt kaugvastuvõtt.

2.7. Vastuvõtt – Aknekliiniku ruumides või kaugteenusena toimuv Kliendi ja Tervishoiuteenuse osutaja poolne kohtumine Teenuse osutamiseks.

2.8. Hinnakiri – Aknekliiniku poolt koostatud nimekiri, kus on sätestatud pakutavate Tervishoiuteenuste hinnad. Hinnakiri on leitav www.aknekliinik.ee kodulehelt ning võib ajas muutuda.

2.9. Ettemaks – enne teenuse osutamist Kliendi poolt tasumisele kuuluv rahasumma teenuse täitmise tagamise eesmärgil.

3. Lepingu sõlmimine, üldtingimuste rakendumine ja teenuse eest tasumine

3.1. Aknekliinik ja Klient sõlmivad Teenuse osutamiseks lepingu, mille aluseks on Aknekliiniku poolne Teenuse osutamine Kliendile vastavalt käesoleva lepingu tingimustele. Lepingu sõlmimisel nõustub Klient tasuma Teenuse eest tasu vastavalt kehtivale hinnakirjale.

3.2. Hetkest, mil Klient teeb broneeringu Teenuse saamiseks, jõustub Kliendi ja Aknekliiniku vahel Tervishoiuteenuse osutamise leping ning hakkavad kehtima käesolevad üldtingimused.

3.3. Klient broneerib Kaugteenuse või Vastuvõtuoja www.aknekliinik.ee veebisaidil oleva broneerimissüsteemi kaudu või kirjutades e-kirja aadressil info@aknekliinik.ee.

3.4. Broneeringu kinnitamisega broneeringusüsteemis annab Klient oma nõusoleku broneeritud teenuse saamiseks.

3.5. Klient nõustub, et Aknekliiniku Teenuseid osutatakse vaid akne (ladina keeles *acne vulgaris*) raviks ja vaid akne raviks kasutatavate ravimite määramiseks. Muude haiguste diagnostikat ja ravi Aknekliinik ei paku.

3.6. Klient nõustub, et Aknekliinik ei saa anda lubadusi ega garantiisid teenuse edukuse, efektiivsuse, kliendi paranemise ega ravi tulemuslikkuse kohta.

3.7. Klient mõistab, et Aknekliiniku Kaugteenusel ei ole võimalik määrata kõiki suukaudseid akneravimeid, muuhulgas isotretinoiin, spironolaktoon, rasestumisvastased vahendid. Nimetatud ravimid vajavad pidevat jälgimist ja täpsustavaid uuringuid ning seetõttu ei ole antud Teenuse raames Aknekliinikul võimalik eelmainitud ravimeid Kliendile määrata.

3.8. Teenusele aega broneerides kohustub Klient tasuma Teenuse hinna ettemaksuna vähemalt 8 tundi enne vastuvõtu aega.

4. Poolte õigused ja kohustused

4.1. Kliendi õigused:

4.1.1. saada Teenust varasemalt kokkulepitud ajal ja kohas;

4.1.2. saada Teenust arstiteaduse üldistele nõuetele vastavalt;

4.1.3. tutvuda Teenuse osutamisel koostatud dokumentidega, saada neist soovi korral digitaalseid koopiaid;

4.1.4. saada teavet Teenuse kohta, Teenuse osutamisega kaasnevatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest;

4.1.5. saada teavet Teenuse käigus tuvastatud haigustest ja nende kulgemisest;

4.1.6. tühistada broneering vastuvõtule hiljemalt 24 tundi enne kokkulepitud vastuvõtuaega. Kliendile kantakse õigeaegsel broneeringu tühistamisel varasemalt tasutud ettemaks tagasi pangakontole 3 tööpäeva jooksul. Vastuvõtule mitteilmumisel või broneeringu tühistamisel vähem kui 24 tundi enne vastuvõtuaega ei tagastata ettemaksu kliendile;

4.1.7. lükata eelnevalt broneeritud vastuvõtuaeg edasi hiljemalt 24 tundi enne kokkulepitud vastuvõtuaega. Broneeringu õigeaegsel muutmisel kehtib varasemalt tasutud summa ettemaksuna uuele ajale liigutatud vastuvõtu eest.

4.2. Aknekliiniku õigused:

4.2.1. nõuda Kliendilt tõest ja ammendavat teavet Kliendi terviseseisundi kohta;

4.2.2. osutada Teenust eesti keeles või kokkuleppel Kliendiga muus keeles;

4.2.3. igal ajal ühepoolset Teenuste hinnakirja muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks Aknekliiniku kodulehel. Kliendile, kes broneeris aja Teenusele enne hinnakirja muutumist, kehtib broneeringu tegemise hetkel kehtinud hinnakiri;

4.2.4. tühistada või teha muudatusi Kliendi poolt broneeritud ajas vähem kui 24 tundi enne vastuvõtu algust erandjuhtudel Aknekliiniku töökorralduslikel või muudel põhjustel. Aknekliinik pakub sellisel juhul Kliendile esimest võimalikku vastuvõtuaega broneerimisel valitud Tervishoiuteenuse osutaja vastuvõtule. Kui Aknekliiniku poolt pakutud vastuvõtuajad Kliendile ei sobi, tühistab Aknekliinik vastuvõtuaja ning kannab Kliendi arveldusarvele varasemalt tasutud ettemaksu tagasi 3 tööpäeva jooksul;

4.2.5. tühistada broneering, kui Klient ei ole täitnud enne vastuvõtu algust nõutavat terviseseisundi küsimustikku, hilineb kokkulepitud ajaks vastuvõtule, ei ole tasunud ettemaksu õigeaegselt või arvestades Kliendi tervislikku seisundit, ei ole Teenuse osutamine võimalik;

4.2.6. küsida ettemaksu Teenusele aja broneerimisel, saada Teenuse osutamise eest Hinnakirjas sätestatud tasu;

4.2.7. keelduda Teenuse osutamisest, kui Kliendil on varasemast Teenuse osutamisest võlgnevus Aknekliiniku ees;

4.2.8. keelduda dokumentide tõlkimisest võõrkeeltesse;

4.2.9. väljastada arve Kliendile Teenuse täishinnast, kui Klient ei teavita broneeringu tühistamisest ette vähemalt 24 tundi, jääb vastuvõtule hiljaks või Kliendile ei ole võimalik Teenust osutada tulenevalt Kliendi seisundist, muuhulgas joobele viitavate tunnuste tõttu.

4.3. Kliendi kohustused:

4.3.1. tutvuda ning nõustuda enne Teenusele aja broneerimist käesolevate teenuse osutamise lepingu üldtingimustega;

4.3.2. saabuda vastuvõtule õigeaegselt, soovitatavalt vähemalt 5 minutit enne vastuvõtuaja algust;

4.3.3. avaldada Teenuse osutajale kvaliteetse Teenuse osutamiseks oma parima arusaama järgi kõik asjaolud, mille teadmine on vajalik Teenuse osutamiseks, sealhulgas oma tervisest, haiguse kulust, teistest haigustest ja kasutatavatest ravimitest;

4.3.4. käituda vastuvõtul Teenuse osutajaga viisakalt ja lugupidavalt;

4.3.5. tasuda Teenuse eest vastavalt hinnakirjale Teenust broneerides broneerimissüsteemi kaudu või arve alusel;

4.3.6. järgida Teenuse osutaja kehtestatud juhendeid, instruktsioone ja muid Kliendile teatavaks tehtud nõudeid, soovitusi seoses Teenusega;

4.3.7. vastutada teenuse broneerimisel edastatud andmete õigsuse eest.

4.4. Aknekliiniku kohustused:

4.4.1. käituda Kliendiga viisakalt ja lugupidavalt;

4.4.2. osutada Teenust arstiteaduse üldisele taseme kohaselt ning kõrgeimal professionaalsel tasemel Teenuse osutamise ajal ning kooskõlas õigusaktides sätestatud nõuetega teenuse osutamisele;

4.4.3. teavitada Klienti Teenuse olemusest, Teenuse osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest. Kliendi soovil peab Teenuse osutaja esitama nimetatud teabe kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis;

4.4.4. teavitada Klienti vastuvõtu tulemustest, antud Teenuse käigus tuvastatud tervise seisundist, võimalikest tuvastatud haigustest ja nende kulgemisest, vajaliku tervise- või tervishoiuteenuse kättesaadavusest, olemusest ja otstarbest;

4.4.5. hoida saladuses Teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Kliendi isiku ja tema tervisliku seisundi kohta, kui seaduses või kokkuleppel Kliendiga ei ole ette nähtud teisiti;

4.4.6. edastama Tervishoiuteenuse osutamise käigus teatavaks saanud isikuandmed, sh Kliendi terviseandmed, kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;

4.4.7. Teenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama seaduses sätestatud korras ja tingimustel.

5. Tagasiside

5.1. Kliendil on võimalus esitada Aknekliinikule tagasisidet ja kaebusi, võttes ühendust e-kirja teel info@aknekliinik.ee. Vastus esitatud kaebusele antakse kirjalikult 10 tööpäeva jooksul.

6. Vastutus

6.1. Aknekliinik ja Teenuse osutamisel vahetult osalevad isikud vastutavad üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest seadusega ettenähtud ulatuses ja korras.

6.2. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Aknekliinik ka temale teenust osutavate teiste isikute tegevuse ning Tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate seadmete vigade eest.

6.3. Teenuse osutaja ei vastuta kahju tekkimise eest, mis on põhjustatud Kliendi tegevuse või tegevusetuse tulemusel, muuhulgas Kliendi poolse valeandmete esitamise või andmete esitamata jätmise tulemusel.

6.4. Teenuse osutaja ei vastuta kahju tekkimise eest, kui Klient on rikkunud või ei ole järginud Aknekliiniku töötaja poolt antud juhiseid Vastuvõtule järgneval ajaperioodil.

6.5. Aknekliinik ei vastuta Teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Klienti on teavitatud võimalikest riskidest ja tagajärgedest ning Klient on andnud nõusoleku Teenuse osutamiseks.

6.6. Aknekliinik ei vastuta Teenuse osutamisega seotud kohustuste rikkumise või viivituste eest, mille põhjused ei ole Aknekliiniku kontrolli all (näiteks elektrikatkestus, internetiühenduse katkestus, infosüsteemide toimimise katkestus, Teenust osutava töötaja haigestumine, tulekahju, streik).

6.7. Aknekliinik vastutab oma kohustuste rikkumise eest Teenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Aknekliinik vastutab Teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest summas, mis ulatub kuni osutatud Teenuse viiekordse tasuni. Aknekliinik ei vastuta Tervise Teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

7. Isikuandmete töötlemine

7.1. Aknekliinik töötleb kliendi isikuandmeid kooskõlas kehtivate õigusaktidega. Kliendi isikuandmeid kasutatakse üksnes Teenuse osutamiseks ning sellega kaasnevaks, sh Teenuse osutamise dokumenteerimiseks. Kolmandatele isikutele võimaldatakse juurdepääs Kliendi andmetele üksnes tema nõusolekul. Kliendi nõusolekut ei ole vaja andmete edastamiseks või neile juurdepääsu võimaldamiseks isikutele, kellel see õigus tuleneb seadusest.

7.2. Aknekliinik ja Teenuse osutamisel osalevad isikud kohustuvad hoidma saladuses neile Teenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid Kliendi isiku ja tema tervise seisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et Kliendi kohta dokumenteeritud informatsioon ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, välja arvatud kui Klient on andnud selleks nõusoleku. Saladuse hoidmise kohustusest võib mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmisel võib klient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.

8. Lepingu lõppemine ja lõpetamine

8.1. Teenuse osutamise leping lõppeb järgnevatel juhtudel:

8.1.1. Teenuse osutamise lõppemisega;

8.1.2. lepingu ülesütlemisega Kliendi või Aknekliiniku poolt;

8.1.3. Teenuse ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse või teenuse osutaja poolt.

8.2. Klient võib Teenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda järgides käesoleva lepingu üldtingimustes sätestatud tähtaegasid.

8.3. Aknekliinik võib lepingu üles öelda eelkõige järgnevatel juhtudel:

8.3.1. Klient rikub oma lepingulisi kohustusi, sealhulgas õigeaegselt tasumise kohustus;

8.3.2. Klient seab ohtu Aknekliiniku töötajad, teised kliendid või nende tervise;

8.3.3. Klient rikub teabe andmise kohustust;

8.3.4. Kliendile Teenuse osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või toob Kliendi elule ja tervisele kaasa suurema riski kui Teenuse osutamata jätmine;

8.3.5. Aknekliinikul ei ole õigust osutada Kliendi soovitud Teenust;

8.3.6. Aknekliiniku töötajatel ei ole võimalik Kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja Kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu ei ole võimalik Aknekliinikul teavitada Klienti Teenusega seotud olulisest teabest;

8.3.7. Klient saabub Aknekliiniku ruumidesse alkoholi või narkojoobes või esinevad Kliendil Aknekliiniku töötajate hinnangul joobele viitavad tunnused.

8.4. Teenuse osutamise lepingu lõppemine ei vabasta Klienti kohustusest tasuda Lepingu alusel juba osutatud Teenuste eest.

9. Lõppsätted

9.1. Aknekliinikul on igal ajal õigus käesolevaid Tingimusi ühepoolselt muuta.

9.2. Aknekliinik ei anna osutatud Teenusele garantiid.

9.3. Käesolevate Tingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust. Vaidluste lahendamiseks kasutatakse esmajärjekorras läbirääkimisi. Läbirääkimiste ebaõnnestumisel lahendatakse vaidlused Harju Maakohtus.

9.4. Käesolevad Tingimused on koostatud vaid eesti keeles.