

## CONFIDO ISETEENINDUSE ÜLDTINGIMUSED

Käesolevaid Confido iseteeninduse üldtingimusi (**tingimused**) kasutab AS Arstikeskus Confido, registrikood 12381384, Confido iseteeninduse elektroonilise broneerimissüsteemi vahendusel tekkivates õigussuhetes. Käesolevad tingimused sätestavad Confido iseteeninduse kasutamise korra ning Confido, teenuse osutajate ning kliendi õigused, kohustused ja vastutuse seoses kliendile Confido iseteeninduse vahendusel broneeritud teenuse osutamisega.

Käesolevates tingimustes kasutatud terminid.

<b>Confido</b>	AS Arstikeskus Confido, Confido iseteeninduse haldaja.
<b>Confido iseteenindus</b>	Digitaalne keskkond, mille vahendusel sõlmivad klient ja teenuse osutajad teenuse osutamise lepingud.
<b>Klient</b>	Isik, kes kasutab Confido iseteenindust tervishoiuteenuse või terviseteenuse broneerimiseks.
<b>Teenus</b>	Confido iseteeninduse vahendusel broneeritavad tervishoiuteenused ja terviseteenused.
<b>Teenuse osutaja</b>	Terviseteenuse osutaja või tervishoiuteenuse osutaja.
<b>Terviseteenus</b>	Teenus, mida osutatakse kliendile ning mis ei ole tervishoiuteenus.
<b>Tervishoiuteenus</b>	Teenus, mida osutab vastava teenuse osutamiseks tegevusluba omav isik, kui sellise tegevusloa olemasolu on vastava teenuse osutamiseks nõutav, järgides arstiteaduse reegleid.
<b>Terviseteenuse osutaja</b>	Confido gruppi kuuluv ettevõtte või Confido juriidilisest isikust koostööpartner, kelle pakutavaid terviseteenuseid on võimalik broneerida Confido iseteeninduse vahendusel ja kes ei ole tervishoiuteenuse osutaja.
<b>Tervishoiuteenuse osutaja</b>	Confido gruppi kuuluv ettevõtte või Confido juriidilisest isikust koostööpartner, kelle pakutavaid tervishoiuteenuseid on võimalik broneerida Confido iseteeninduse vahendusel ning keda kuvatakse Confido iseteeninduses tervishoiuteenuse osutajana.
<b>Tingimused</b>	Käesolevad tingimused.

## **1. ÜLDINE**

- 1.1. Confido tegutseb Confido iseteeninduse haldajana, võimaldades kliendil digitaalse broneerimissüsteemi vahendusel sõlmida teenuse osutamise lepinguid Confido iseteeninduses kuvatud teenuste saamiseks nii terviseteenuse kui ka tervishoiuteenuse osutajatega. Teenuseid, sh nii terviseteenuseid kui ka tervishoiuteenuseid, osutavad Confido iseteeninduses vastavate teenuste osutajatena kuvatud teenuse osutajad.
- 1.2. Klient mõistab ja nõustub, et miski käesolevates tingimustes ei loo Confidole ega teenuse osutajale kohustust tagada, et teenuse, sh nii terviseteenuse kui ka tervishoiuteenuse, osutamise tulemusel klient paraneb või uuring või protseduur kulgeb edukalt ja tulemuslikult.

## **2. BRONEERINGU TEGEMINE JA TEENUSE OSUTAMINE**

- 2.1. Teenuse kasutamiseks aja broneerimiseks valib klient Confido iseteeninduse otsingumootorit kasutades või muul viisil tema poolt soovitava teenuse või teenuse osutaja ning keskkond pakub välja valitud teenuse kasutamiseks võimalikud ajad või valitud teenuse osutaja pakutavad teenused ja vabad ajad nende teenuste kasutamiseks. Sobiva teenuse osutamise aja leidmisel saab klient Confido iseteeninduse juhiseid järgides broneerida aja vastava teenuse kasutamiseks vastava teenuse osutaja juures.
- 2.2. Broneeringu kinnitamisega Confido iseteeninduses annab klient nõusoleku broneeritud teenuse saamiseks. Teenuse osutajal on vastavalt äranägemisele õigus küsida kliendilt enne teenuse osutamist täiendavat kirjalikku nõusolekut.
- 2.3. Broneering jõustub ja teenuse osutamise leping vastavalt broneeritud teenusele kliendi ja teenuse osutaja vahel loetakse sõlmituks hetkest, kui kliendi poolt teenuse eest tasutud summa laekub Confido arveldusarvele. Selle kohta edastatakse kliendile kinnitus e-kirja teel.
- 2.4. Kui teenuse osutamisega seoses on vaja kliendilt enne teenuse osutamist koguda informatsiooni, sh informatsiooni kliendi terviseseisundi ja tarvitatavate ravimite kohta, siis on Confidol õigus teenuse osutaja nimel Confido Iseteeninduse vahendusel või muul viisil kliendilt vastavat informatsiooni koguda ja klient kohustub vastava informatsiooni edastama kooskõlas Confido juhenditega e-kirja teel või muul teada antud viisil.
- 2.5. Kui Confido on Confido iseteeninduse vahendusel või muul viisil edastanud Kliendile instruksioone või juhendeid seoses broneeritud teenusega, kohustub klient viidatud instruksioone ning juhendeid teenuse osutaja juurde pöördumisel järgima.

### **3. TEENUSE EEST TASUMINE**

- 3.1. Klient kohustub Confido iseteeninduses broneeringut tehes tasuma teenuse eest vastavalt broneeringu tegemise hetkel kehtivale hinnakirjale. Confido iseteeninduses teenuse eest tasudes on klient täitnud kohustuse broneeritud teenuse eest tasuda. Teenuse eest tasutakse pangalingiga Confido iseteeninduses makseteenust pakkuva AS Maksekeskuse vahendusel. Kõik Confido iseteeninduses pakutavate teenuste hinnad kuvatakse kliendile eurodes ning maksmine toimub eurodes.
- 3.2. Sõltuvalt teenuse osutamisega seotud kulude ja turuhindade muutumisest on Confidol igal ajal õigus ühepoolselt muuta Confido iseteeninduses kuvatavat teenuste hinnakirja, tehes Confido iseteeninduses kättesaadavaks vastavad hinnakirjamuudatused. Enne hinnakirja muutmist tehtud broneeringutega seotud teenuste osutamisel kehtivad edasi broneeringu tegemise ajal kehtinud hinnad. Kliendile, kes on teinud broneeringu enne hinnakirja muutmist, kuid kes kasutab teenust pärast hinnakirja muutmist, kehtib broneeringu tegemise hetkel kehtinud hinnakiri.
- 3.3. Kui klient ei tasu broneeringu eest, ei loeta broneeringut tehtuks ega teenuse osutamise lepingut sõlmituks ning Confidol ja teenuse osutajal puuduvad mistahes kohustused seoses vastava broneeringuga.
- 3.4. Kui klient kasutab muid teenuse osutaja poolt pakutavaid teenuseid, sh broneeritud teenusega seotud teenused, mida klient ei ole broneerinud Confido iseteeninduse vahendusel, kohustub klient viidatud teenuste eest tasuma otse vastava teenuse osutajale.
- 3.5. Kui klient broneerib Confido iseteeninduse vahendusel aja teenuse osutamiseks, mille maksumuse, kas täielikult või osaliselt, kompenseerib Haigekassa, kohustub klient kooskõlas Confido iseteeninduse juhistega tasuma broneeringu tegemisel teenuse eest üksnes ulatuses, mida Haigekassa ei hüvita, sh omaosalus ja visiiditasu.

### **4. BRONEERIGU TÜHISTAMINE KLIENDI POOLT**

- 4.1. Kui klient ei saa broneeritud ajal teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub klient Confido klienditeeninduse vahendusel tühistama broneeringu esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.
- 4.2. Kui klient tühistab broneeringu kooskõlas tingimuste punktiga 4.1. Confido klienditeeninduse vahendusel, siis on kliendil õigus broneeringut muuta ning broneerida uus teenuse kasutamise aeg. Kui klient muudab aega ja valib teenuse, mille hind on sama, mis oli kliendi poolt algselt broneeritud teenuse hind, siis loetakse tasu teenuse eest, mille broneeringu klient tühistas, tasuks uue teenuse eest ning klient ei ole kohustatud uut broneeringut tehes teenuse eest tasuma. Kui klient ei broneeri eelmist broneeringut tühistades uut aega teenuse kasutamiseks, siis

tagastatakse talle teenuse eest tasutud summa kolme tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.

- 4.3. Kui klient ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis arvestatakse teenuse eest tasutud summa teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks ning kliendil puuduvad tingimuste punktis 4.2. toodud õigused, sh õigus saada tagasi teenuse eest tasutud summa ja õigus kasutada seda teiste Confido iseteeninduses pakutavate teenuste eest tasumiseks.

## **5. BRONEERINGU TÜHISTAMINE CONFIDO POOLT JA TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE**

- 5.1. Confidol on õigus tühistada Confido iseteeninduse vahendusel tehtud broneering ning teha kliendile ettepanek broneeringut muuta järgmistel juhtudel.
  - 5.1.1. Confidole saab teatavaks, et teenuse osutaja ei ole ettenägematu töökorraldusliku asjaolu, näiteks töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke tõttu või muudel olulistel põhjustel võimeline teenuse osutamiseks broneeritud ajal teenust osutama.
  - 5.1.2. Confido saab teada, et teenuse osutaja on kaotanud tegevusloa, mis on vajalik broneeritud teenuse osutamiseks.
  - 5.1.3. Broneeritud teenuse osutaja ning Confido vaheline koostöö lõpeb ja asjaolusid arvestades ei ole mõistlik ega võimalik Confido iseteeninduse vahendusel broneeritud teenust osutada.
  - 5.1.4. Confidole saab teatavaks asjaolu kliendi tervislikust seisundist, mida arvesse võttes on mõistlik broneering tühistada.
  - 5.1.5. Confidole saab teatavaks muu asjaolu, mis takistaks teenuse nõuetekohast osutamist.
- 5.2. Confido teavitab klienti broneeringu tühistamisest, helistades kliendile broneeringus märgitud telefoninumbri või e-kirja teel esimesel võimalusel, kuid hiljemalt ühe tööpäeva jooksul broneeringu tühistamisest, viidates broneeringu tühistamise alusele ja tehes kliendile ettepaneku broneerida teenuse kasutamiseks uus aeg (pakutud aeg). Confido pakutud aeg tühistatakse automaatselt, kui klient ei kinnita vastavat aega Confido poolt teatavaks tehtud viisil tööajal broneeringu tühistamisest nelja (4) tunni jooksul. Väljaspool tööaega (E–R kell 17.00–08.00, nädalavahetused, riiklikud pühad) pakutud aega hoitakse kliendile broneerituna kuni töötaja saabumiseni, mil käivitub nelja tunni loendamine.
- 5.3. Kui klient ei broneeri Confido poolt punktis 5.2. toodud teavituse tegemisel uut aega teenuse kasutamiseks või kui klient ei kinnita Confido poolt pakutud aega punktis 5.2. sätestatud korras, tagastab Confido broneeringu tühistamise tõttu kliendile teenuse eest makstud summa kolme

tööpäeva jooksul.

## **6. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

6.1. Confidol on teistele tingimustes toodud õigustele lisaks õigus:

- 6.1.1. vahendada teenuse osutamise lepingute sõlmimist Confido iseteeninduses;
- 6.1.2. saada kliendilt informatsiooni, mis on vajalik broneeritud teenuse osutamiseks teenuse osutaja poolt ja edastada kliendile teenuse kasutamise seotud informatsiooni;
- 6.1.3. tühistada Confido iseteeninduse vahendusel tehtud broneeringuid kooskõlas käesolevate tingimustega;
- 6.1.4. võtta vastu kliendi ettepanekuid ja tagasisidet seoses Confido iseteeninduse ja teenustega.

6.2. Kliendil on õigus:

- 6.2.1. saada broneeritud ajal nõuetele vastavat teenust, sh tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele ja mida teenuse osutaja osutab kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega;
- 6.2.2. tühistada broneeritud aeg kooskõlas tingimustega;
- 6.2.3. tema eraelu austamisele teenuse osutamisel;
- 6.2.4. esitada ettepanekuid ja anda tagasisidet kooskõlas tingimustes toodud korraga;
- 6.2.5. pöörduda enda õiguste kaitseks järelvalveasutuste ja muude vaidlusi lahendatavate asutuste poole.

6.3. Kliendil on kohustus:

- 6.3.1. tutvuda ja nõustuda enne teenuse broneerimist käesolevate tingimustega;
- 6.3.2. maksta broneerimisel teenuse eest tasu vastavalt Confido iseteeninduses kuvatud hinnakirjale;
- 6.3.3. edastada tõest informatsiooni, mis on vajalik teenuse osutamiseks, sh informatsiooni tarvitavate ravimite ja eelsoodumuste kohta, ning vastutama broneerimisel edastatud andmete (sh telefoninumber, e-posti aadress, isikukood) õigsuse eest;
- 6.3.4. informeerida muudest asjaoludest, mis võivad omada tähtsust teenuse osutamisel, ja osutada teenuse osutajale kaasabi, mida teenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab;
- 6.3.5. pidada kinni Confido ja teenuse osutaja kehtestatud juhenditest seoses teenuse kasutamisega;

- 6.3.6. järgida teenuse osutaja juures viibides kodukorda ning muid kliendile teatavaks tehtud nõudeid.
- 6.4. Teenuse osutajal, sh tervishoiuteenuse osutajal on järgmised õigused.
- 6.4.1. Teenuse osutajal on õigus keelduda teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine järgmistel juhtudel.
- 6.4.1.1. Klient soovib saada tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud.
- 6.4.1.2. Klient soovib saada teenust, mille osutamine tooks kliendi tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine.
- 6.4.1.3. Teenuse osutamine võib seada ohtu teenuseosutaja töötaja või kolmanda isiku tervise.
- 6.4.1.4. Klient soovib täiendavaid teenuseid, mille osutamiseks puudub teenuse osutajal tegevusluba või kompetents.
- 6.4.1.5. Klient rikub kohustusi, mis tulenevad käesolevatest tingimustest, kliendile edastatud täiendavatest juhenditest või õigusaktidest.
- 6.4.1.6. Klient ei ole esitanud teenuse osutamiseks vajalikku teavet ega esita seda ka vastuvõtul.
- 6.4.1.7. Klient ei osuta kaasabi, mis on vajalik teenuse osutamiseks, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas.
- 6.4.1.8. Kliendil esinevad vastuvõtule tulles teenuseosutaja töötaja hinnangul joobele viitavad tunnused.
- 6.4.1.9. Teenuseosutaja töötajal ei ole võimalik kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu võib teenuse osutamine osutada kliendile ebasobivaks või tervisele ohtlikuks või ei ole võimalik informeerida klienti teenusega seonduvatest olulistest asjaoludest.
- 6.4.1.10. Klient ei pea kinni teenuse osutaja sisekorrareeglitest.
- 6.4.1.11. Klient käitub teenuseosutaja töötajatega ebaviisakalt, kohtleb neid lugupidamatul viisil või rikub muul moel üldtunnustatud käitumisnorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid.
- 6.4.1.12. Klient võtab tagasi varasemalt teenuse osutamisele, sh tervishoiuteenuse

osutamisele, antud nõusoleku või keeldub andmast täiendavat, teenuse osutaja hinnangul vajalikku nõusolekut.

6.4.1.13. Teenuse osutamine on vastuolus teenuse osutamise lepingu tingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.

6.4.2. Teenuse osutajal on õigus võtta kliendilt täiendav kirjalik nõusolek teenuse osutamiseks, kui teenuse osutaja, võttes arvesse teenuse olemust või muid asjaolusid, peab seda vajalikuks, ja kui klient keeldub vastava nõusoleku andmisest, nõuda keeldumise vormistamist kirjalikult.

6.5. Teenuse osutajal on kohustus:

6.5.1. osutada broneeritud teenust broneeritud ajal, välja arvatud siis, kui esinevad teenuse osutamisest keeldumise või teenuse osutamise lõpetamise asjaolud;

6.5.2. teavitada klienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest, pakutava teenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest teenusest ning raviarstilt info saamise võimalustest nii enne teenuse, sh tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal;

6.5.3. hoida saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid kliendi isiku, tervises seisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete jagamine toimub kooskõlas tingimuste ning muude isikuandmete töötlemise põhimõtetega, millega klient on nõustunud, või kui viidatud andmete edastamise kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks teenuse osutamiseks;

6.5.4. edastada tervishoiuteenuse osutamise käigus teatavaks saanud isikuandmed, sh kliendi terviseandmed kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras e-tervise patsiendiportaali infosüsteemi [www.digilugu.ee](http://www.digilugu.ee) ning muudesse seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;

6.5.5. dokumenteerida tervishoiuteenuse osutamine nõuetekohaselt ning vastavaid dokumente säilitada.

## **7. ETTEPANEKUTE JA TAGASISIDE ESITAMINE**

7.1. Kui kliendil tekib seoses Confido iseteeninduse vahendusel broneeritud teenusega, sh nii tervise teenuse kui ka tervishoiuteenusega, ettepanekuid või tagasisidet, kohustub klient viidatud ettepaneku või tagasiside esitama Confidole, kasutades ühte alltoodud viisidest:

7.1.1. telefoni teel Confido kodulehel ([www.confido.ee](http://www.confido.ee)) esitatud telefoninumbrile;

- 7.1.2. Confido kodulehel ettepanekute ja tagasiside esitamiseks ette nähtud elektroonilise tagasisidevormi kaudu (<https://www.confido.ee/tagasiside/>);
  - 7.1.3. e-kirja teel aadressile tagasiside@confido.ee.
- 7.2. Ettepanekus või tagasisides peavad sisalduma järgmised andmed.
- 7.2.1. Ettepaneku või tagasiside sisu ja tagasiside aluseks olevate asjaolude kirjeldus, sh järgmised andmed:
    - 7.2.1.1. broneeringu aeg, millega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
    - 7.2.1.2. millise teenuse osutaja juurde broneeritud ajaga seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
    - 7.2.1.3. millise teenusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
    - 7.2.1.4. töötaja nimi, kelle tegevusega seoses on tagasiside esitatud.
  - 7.2.2. Selgelt väljendatud nõue teenuse osutaja vastu, sh kas ettepanek või tagasiside, vajab vastust või mitte.
  - 7.2.3. Kui klient soovib saada vastust Confidole esitatud ettepanekule või tagasisidele, peavad ettepanekus või tagasisides lisaks punktides 7.2.1. ja 7.2.3. sätestatud infole sisalduma järgmised andmed:
    - 7.2.3.1. kliendi ees- ja perekonnanimi,
    - 7.2.3.2. ettepaneku või tagasiside esitaja sidevahendite (e-post, telefoninumber) andmed.
- 7.3. Confido edastab esitatud ettepaneku või tagasiside teenuse osutajale, kelle tegevusega seoses ettepanek või tagasiside on esitatud. Kui ettepanekus või tagasisides on selgesõnaliselt välja toodud, et ettepaneku või tagasiside esitaja soovib vastust, siis vastab Confido koostöös teenuse osutajaga vastavale ettepanekule või tagasisidele 3 tööpäeva jooksul alates selle laekumisest. Kui tagasisidele vastamine võtab kauem kui 3 tööpäeva, teavitab Confido sellest klienti ja annab teada tagasisidele vastamise uuest tähtajast.
- 7.4. Käesolevas punktis toodud ettepanekute ja tagasiside esitamise kord ei välista ega piira klienti õigusi pöörduda tagasisides viidatud kaebuse lahendamiseks ettenähtud asutuste poole.

## **8. VASTUTUS**

- 8.1. Teenuse osutaja, sh nii terviseteenuse osutaja kui ka tervishoiuteenuse osutaja, vastutab kohustuste süülise rikkumise eest teenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning



kliendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest, seadusega ettenähtud ulatuses ja korras.

- 8.2. Teenuse osutaja, sh nii terviseteenuse kui ka tervishoiuteenuse osutaja, ei vastuta mistahes kahju eest, mis on tekkinud kliendi enda tegevuse või tegevusetuse tulemusel, sh kliendi poolt valeandmete esitamise või andmete esitama jätmise tulemusel.
- 8.3. Teenuse osutaja ei vastuta mistahes negatiivsete tagajärgede eest, mille võimalikkusest on klienti enne teenuse osutamist teavitatud ning klient on teavitusest hoolimata andnud nõusoleku teenuse, sh tervishoiuteenuse osutamiseks.
- 8.4. Klient kinnitab, et on teadlik, et:
  - 8.4.1. Confido, välja arvatud juhul, kui teenust osutab Confido, ei vastuta mistahes teenuse, sh tervishoiuteenuse osutamise nõuetele vastavuse eest;
  - 8.4.2. teenuse, sh tervishoiuteenuse, osutamisega seotud nõuete eest vastutab üksnes teenuse osutaja;
  - 8.4.3. kliendil puuduvad Confido iseteeninduse ning Confido vastu mistahes rahalised ja mitterahalised nõuded seoses teenuse, sh nii terviseteenuse kui ka tervishoiuteenuse osutamisega.

## **9. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE**

- 9.1. Confido ning teenuse osutaja töötlevad Confido iseteeninduse vahendusel või muul viisil kogutud kliendi isikuandmeid teenuse osutamisel vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele, isikuandmete kaitse seadusele ja teistele õigusaktidele. Täpsemad isikuandmete töötlemisega seotud tingimused on sätestatud Confido andmekaitsetingimuses/privaatsuspoliitikas.

## **10. MUUD TINGIMUSED**

- 10.1. Confidol on igal ajal õigus käesolevaid tingimusi ühepoolset muuta ning muuta Confido iseteeninduse veebilehte, sh eemaldada ja lisada Confido iseteeninduse keskkonda teenuse osutajaid, muuta keskkonna omadusi ja sisu ning Confido iseteeninduse vahendusel broneeritavate teenuste hinnakirja.
- 10.2. Käesolevate tingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.
- 10.3. Kui tingimused on koostatud ka muus keeles peale eesti keele, siis olukorras, kus erinevate versioonide vahel esineb lahknevusi, prevaleerib eestikeelne versioon.