УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ
мобільного застосунку «ODREX. Кабінет пацієнта»

Володілець та оператор цифрового сервісу:
Товариство з обмеженою відповідальністю «Медичний дім «Одрекс», ЄДРПОУ 45861272
Основні терміни:

- **«Застосунок»** — мобільний застосунок «ODREX. Кабінет пацієнта».
- **«Вебпортал»** — вебпортал «ODREX. Кабінет пацієнта».
- **«Цифровий сервіс»** — сукупність Застосунку та Вебпорталу.
- **«Товариство»** — ТОВ «Медичний дім «Одрекс».
- **«Користувач»** — фізична особа, яка користується Цифровим сервісом.
- **«Пацієнт»** — особа, щодо якої в Цифровому сервісі обробляються медичні дані.
- **«Представник»** — особа, яка має підтверджені законні або належним чином надані повноваження діяти від імені Пацієнта.
- **«Персональні дані»** — у значенні Закону України «Про захист персональних даних».
- **«Медична інформація»** — інформація про стан здоров'я, діагнози, результати обстежень, медичні документи, медичні призначення, листування з медичними працівниками та інша інформація, що становить медичну таємницю.
- **«Обліковий запис»** — персоналізований запис Користувача в Цифровому сервісі.
- **«Повідомлення»** — сервісні повідомлення, пов'язані з функціонуванням Цифрового сервісу та/або взаємодією з Товариством.
- **«Політика конфіденційності»** — документ, що визначає порядок обробки та захисту Персональних даних у межах Цифрового сервісу.
- **«Згода»** — окремий документ/електронна форма згоди Пацієнта на обробку Персональних даних у випадках, коли така згода є необхідною правовою підставою.

1. Загальні положення

1.1. Ці Умови використання мобільного застосунку «ODREX. Кабінет пацієнта» (далі — **«Умови»**) визначають порядок та умови використання мобільного застосунку «ODREX. Кабінет пацієнта» та пов'язаного з ним вебпорталу **https://odrex.pw** (далі — відповідно **«Застосунок»** та **«Вебпортал»**, а разом — **«Цифровий сервіс»**).
Цифровий сервіс надається ТОВ «Медичний дім «Одрекс» (далі — **«Товариство»**).

1.2. Ці Умови регулюють відносини між Товариством та користувачем щодо використання Цифрового сервісу та його функціональних можливостей.
Ці Умови **не є договором про надання медичної допомоги або медичних послуг**, не визначають порядок, обсяг, умови, вартість та якість медичної допомоги та не замінюють відповідних договорів, заяв, інформованих згод та інших документів, що оформлюються у зв'язку з наданням медичної допомоги.

1.3. Ці Умови є публічною пропозицією Товариства щодо використання Цифрового сервісу та можуть застосовуватися як договір приєднання у випадках і в межах, передбачених законодавством України. Користувач приєднується до Умов у цілому, без можливості зміни окремих їх положень, якщо інше прямо не передбачено Товариством або законом.

1.4. Перед початком використання Застосунку користувач має можливість ознайомитися з актуальною редакцією цих Умов. Функціональність Застосунку передбачає підтвердження прийняття Умов шляхом встановлення відповідної позначки, натискання кнопки або вчинення іншої однозначної дії, така дія вважається акцептом Умов у випадках, коли відповідно до законодавства вона свідчить про волевиявлення користувача на приєднання до них.

1.5. Використання Цифрового сервісу також регулюється **Політикою конфіденційності мобільного застосунку «ODREX. Кабінет пацієнта»** (далі — **«Політика конфіденційності»**). Політика конфіденційності визначає порядок обробки персональних даних та є невід'ємною частиною правил користування Цифровим сервісом у частині, що стосується обробки персональних даних.
1.6. Прийняття цих Умов саме по собі означає надання окремої згоди на обробку персональних даних у випадках, коли відповідно до законодавства така згода є необхідною. Правова підстава кожної конкретної операції з персональними даними визначається відповідно до законодавства України та Політики конфіденційності.
1.7. Цифровий сервіс надається користувачам без окремої плати за його використання, якщо інше прямо не зазначено Товариством. Безоплатність використання Цифрового сервісу не означає безоплатності медичних послуг, які можуть надаватися Товариством поза межами функціональності Цифрового сервісу.

2. Функціональність Цифрового сервісу

2.1. Залежно від конкретної версії Застосунку та Вебпорталу Цифровий сервіс може надавати користувачеві можливість:

- створювати та використовувати особистий обліковий запис;
- проходити автентифікацію;
- переглядати доступну інформацію про себе як пацієнта;
- переглядати доступну медичну інформацію та медичні документи;
- записуватися на прийом;
- переглядати, змінювати або скасовувати записи на прийом, якщо відповідна функція доступна;
- отримувати сервісні повідомлення;
- здійснювати комунікацію з Товариством через доступні функції;
- користуватися функціями сімейних профілів та представництва у передбачених випадках;
- користуватися іншими функціями, які можуть бути запроваджені Товариством у майбутньому.

2.2. Перелік функцій може відрізнятися залежно від версії Застосунку, операційної системи, типу облікового запису, статусу користувача, його прав та інших об'єктивних технічних або правових умов.
2.3. Наявність опису певної функції в цих Умовах не означає, що така функція є доступною в кожній версії Застосунку на дату використання.
2.4. Товариство має право змінювати, доповнювати, тимчасово обмежувати або припиняти окремі функції Цифрового сервісу з урахуванням вимог законодавства та цих Умов.

3. Реєстрація та обліковий запис

3.1.Користування функціями Цифрового сервісу, які передбачають доступ до персональної або медичної інформації, можливе після належної ідентифікації та автентифікації користувача.
3.2.Залежно від реалізованої функціональності ідентифікація користувача може здійснюватися, зокрема, за допомогою: системи електронної ідентифікації; засобів електронної ідентифікації, інтегрованих із Застосунком; сервісу «Дія»; інших передбачених Товариством засобів. Конкретний перелік способів ідентифікації визначається фактичною функціональністю Цифрового сервісу.
3.3. У разі використання номера мобільного телефону та одноразового коду підтвердження або іншого засобу автентифікації користувач зобов'язаний забезпечити контроль над відповідним номером, пристроєм та засобами доступу.
3.4. Користувач зобов'язаний надавати достовірну та актуальну інформацію, необхідну для належної ідентифікації, автентифікації та використання Цифрового сервісу.

3.5. У разі зміни істотних ідентифікаційних або контактних даних користувач зобов'язаний, за можливості, актуалізувати відповідну інформацію або повідомити Товариство встановленим способом.

3.6. Користувач не має права:

- використовувати чужий обліковий запис;
- передавати іншій особі власні засоби автентифікації;
- намагатися отримати доступ до облікового запису іншої особи без належної правової підстави;
- обходити або порушувати механізми автентифікації та контролю доступу.

3.7. Дії, вчинені після успішної автентифікації в обліковому записі користувача, можуть розглядатися Товариством як дії відповідного користувача, якщо інше не буде встановлено за результатами перевірки обставин інциденту. Це положення не позбавляє користувача права повідомити Товариство про несанкціонований доступ та оскаржити відповідні дії.

3.8. У разі виявлення втрати пристрою, номера телефону, засобів автентифікації або підозри на несанкціонований доступ користувач повинен невідкладно повідомити Товариство.

4. Доступ представників та сімейні профілі

4.1. Якщо функціональність Цифрового сервісу передбачає доступ однієї особи до інформації іншого пацієнта, такий доступ надається виключно за наявності належної правової підстави та підтверджених повноважень.

4.2. Зокрема, доступ може бути організований для законних представників неповнолітніх пацієнтів або інших осіб у випадках, передбачених законом та належно підтверджених Товариству.

4.3. Сам факт родинних відносин не надає повнолітній особі автоматичного або необмеженого доступу до медичної інформації іншої повнолітньої особи.

4.4. Для надання доступу Товариство має право вимагати документи або інші відомості, необхідні для:

- встановлення особи заявника;
- підтвердження його повноважень;
- визначення обсягу доступу;
- перевірки строку дії таких повноважень.

4.5. Надання доступу до профілю іншого пацієнта здійснюється в межах повноважень відповідної особи та за принципом мінімально необхідного доступу.

4.6.Товариство має право відмовити в наданні доступу або обмежити його, якщо:

- повноваження заявника не підтверджені;
- строк повноважень закінчився;
- надані документи не дають підстав для відповідного доступу;
- є обґрунтовані сумніви щодо особи заявника;
- надання доступу суперечило б законодавству або правам пацієнта.

4.7.Передача користувачем іншій особі власного пристрою, номера телефону, одноразового коду, пароля або іншого засобу автентифікації для отримання доступу до облікового запису не є встановленням законного представництва або офіційним наданням доступу до профілю. Користувач несе ризики, пов'язані з добровільною передачею таких засобів доступу.

5. Медична інформація та конфіденційність

5.1. Цифровий сервіс може надавати користувачеві доступ до інформації про його здоров'я, медичних документів та інших відомостей, що охороняються законодавством про охорону здоров'я, персональні дані та лікарську таємницю.

5.2. Пацієнт має право на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз та відомості, одержані під час медичного обстеження.

Відповідні положення прямо передбачені статтею 39-1 Основ законодавства України про охорону здоров'я.

5.3. Товариство забезпечує доступ до медичної інформації відповідно до законодавства, цих Умов, Політики конфіденційності та фактично встановлених прав доступу.

5.4.Користувач зобов'язується не використовувати отриману через Цифровий сервіс медичну інформацію іншої особи, якщо він отримав до неї доступ без належних повноважень.

5.5. Якщо користувач випадково отримав доступ до медичної інформації або персональних даних іншої особи внаслідок технічної помилки, збою чи іншої обставини, він зобов'язаний:

- не використовувати таку інформацію;
- не копіювати та не зберігати її;
- не передавати її третім особам;
- не поширювати її;
- невідкладно повідомити Товариство про відповідну обставину.

5.6. Медична інформація, яка відображається в Цифровому сервісі, не повинна використовуватися користувачем як підстава для самостійної зміни призначеного лікування або інших медичних рішень без консультації з відповідним медичним працівником.

6. Сторонні програмні компоненти та хмарна інфраструктура

6.1.Для забезпечення функціонування Цифрового сервісу Товариство може використовувати програмні компоненти, SDK, технологічні сервіси та інфраструктурні рішення сторонніх постачальників.

6.2.Медична інформація та персональні дані пацієнтів не надаються стороннім SDK або постачальникам хмарних сервісів у відкритому вигляді. Зокрема, такі компоненти та постачальники не повинні отримувати штатного доступу до відкритого вмісту: медичних записів; діагнозів; результатів обстежень; медичних документів; медичного листування; іншої інформації, що становить лікарську таємницю; персональних даних пацієнтів, якщо такий доступ не має окремої законної підстави та прямо не передбачений відповідним процесом.

6.3. Сторонні SDK можуть використовуватися для технічних функцій, таких як забезпечення стабільності, діагностика помилок, технічна аналітика або інші функції, необхідні для роботи Цифрового сервісу. При цьому склад даних, які можуть бути доступними відповідному SDK, обмежується даними, необхідними для конкретної функції.

6.4. Товариство не має наміру передавати стороннім SDK медичну інформацію для рекламного профілювання, поведінкового таргетування або формування рекламних аудиторій.

6.5. Застосування конкретних сторонніх компонентів, їх призначення, категорії технічних даних та відповідні заходи захисту визначаються внутрішніми документами Товариства та Політикою конфіденційності.

6.6. Якщо зміна технічної архітектури призводить до зміни категорій даних, що передаються стороннім постачальникам, Товариство проводить відповідну правову та технічну оцінку до запровадження такої зміни.

7. Обов'язки користувача

7.1.Користувач зобов'язаний:

- використовувати Цифровий сервіс відповідно до законодавства та цих Умов;
- не використовувати чужі облікові записи;
- забезпечувати конфіденційність своїх засобів автентифікації;
- не передавати третім особам одноразові коди, паролі та інші засоби доступу;
- не здійснювати спроб несанкціонованого доступу до систем Товариства;
- не втручатися в роботу Цифрового сервісу;

- не використовувати програмні засоби для обходу встановлених обмежень безпеки;
- не здійснювати декомпіляцію, дизасемблювання або реверс-інжиніринг Застосунку, крім випадків, прямо дозволених законом;
- не використовувати Цифровий сервіс для порушення прав та законних інтересів Товариства або третіх осіб.

7.2. Користувач не має права здійснювати дії, спрямовані на:

- отримання доступу до чужих медичних даних;
- зміну або видалення чужих даних;
- обхід механізмів авторизації;
- порушення цілісності інформаційних систем;
- розповсюдження шкідливого програмного забезпечення;
- створення надмірного навантаження на інфраструктуру Цифрового сервісу.

7.3. Ми просимо Користувача негайно повідомити Товариство про виявлені ним очевидні помилки, вразливості або випадки неналежного доступу до інформації.

8. Медична інформація, що надається через Цифровий сервіс

8.1.Інформація, що відображається в особистому кабінеті пацієнта, формується на основі інформації, яка міститься в інформаційних системах Товариства та може бути доступною користувачу відповідно до його прав.

8.2.Товариство не гарантує, що кожен документ, запис або відомість, що стосуються пацієнта, буде доступним через Застосунок у будь-який момент. Відсутність певної інформації в Цифровому сервісі не означає відсутності відповідної медичної інформації або медичної документації в інших системах Товариства.

8.3. У разі необхідності отримання інформації або медичної документації, яка не доступна через Цифровий сервіс, пацієнт може звернутися до Товариства в порядку, передбаченому законодавством та внутрішніми процедурами Товариства.

8.4. Цифровий сервіс є додатковим каналом взаємодії з Товариством і не обмежує право пацієнта на отримання медичної інформації та медичної документації іншими передбаченими законом способами.

9. Повідомлення

9.1. Товариство може надсилати Користувачу повідомлення, необхідні для:

- функціонування облікового запису;
- підтвердження або зміни запису на прийом;
- повідомлення про технічні зміни;
- забезпечення безпеки;
- інформування про статус звернення або іншої дії, ініційованої користувачем;
- інших сервісних цілей, безпосередньо пов'язаних із використанням Цифрового сервісу.

9.2. Надсилання рекламних або маркетингових повідомлень, якщо така функція буде запроваджена, здійснюється лише з дотриманням вимог законодавства.

9.3. Для захисту конфіденційності Товариство за можливості обмежує обсяг медичної інформації, що може відображатися безпосередньо в push-повідомленні або на екрані блокування пристрою.

10. Штучний інтелект та автоматизовані функції

10.1. Якщо конкретна версія Цифрового сервісу містить функцію ШІ-асистента або іншу автоматизовану функцію, така функція може надавати інформацію довідкового характеру відповідно до її призначення.

10.2.Інформація, сформована автоматизованими системами або ШІ-асистентом, не є заміною медичної консультації, діагностики або призначення лікування лікарем.

10.3.Користувач не повинен покладатися виключно на автоматично сформовану відповідь у разі виникнення симптомів, що потребують медичної оцінки. У невідкладних

або загрозливих для життя станах необхідно звертатися за екстреною медичною допомогою за номером **103** або іншим доступним екстреним номером.

10.4. Якщо ШІ-асистент не є функцією конкретної версії Цифрового сервісу, положення цього розділу не застосовуються.

11. Інтелектуальна власність

11.1. Права інтелектуальної власності на Застосунок, його програмний код, дизайн, структуру, інтерфейс, логотипи, тексти та інші охоронювані елементи належать Товариству або відповідним правовласникам, якщо інше прямо не зазначено.

11.2.Надання користувачеві доступу до Цифрового сервісу не означає передання йому будь-яких майнових прав інтелектуальної власності на Застосунок.

11.3. Користувач має право використовувати Застосунок виключно для особистих законних цілей відповідно до його призначення.

11.4. Без письмового дозволу правовласника забороняється відтворювати, поширювати, продавати, передавати третім особам або використовувати в комерційних цілях охоронювані елементи Застосунку, крім випадків, прямо дозволених законодавством.

12. Тимчасова недоступність та технічні обмеження

12.1.Товариство докладає розумних зусиль для забезпечення належного функціонування Цифрового сервісу, однак не гарантує його абсолютну безперервність та відсутність технічних помилок.

12.2.Цифровий сервіс може бути тимчасово недоступним у зв'язку з:

- технічним обслуговуванням;
- оновленням програмного забезпечення;
- усуненням технічних несправностей;
- кіберінцидентами;
- аваріями інформаційної або телекомунікаційної інфраструктури;
- перебоями електропостачання;
- діями операторів електронних комунікацій;
- обставинами непереборної сили;
- іншими обставинами, що перебувають поза розумним контролем Товариства.

12.3.Товариство має право тимчасово обмежити окремі функції, якщо це необхідно для захисту інформації, усунення вразливості або запобігання несанкціонованому доступу.

12.4.Тимчасова недоступність Цифрового сервісу не обмежує права пацієнта на отримання медичної допомоги, медичної інформації або медичної документації іншими передбаченими законом способами.

13. Відповідальність

13.1.Товариство несе відповідальність у межах та в порядку, встановлених законодавством України та цими Умовами.

13.2.Товариство не відповідає за неможливість використання Цифрового сервісу, якщо така неможливість виникла з причин, які об'єктивно не залежать від Товариства, зокрема через:

- несправність пристрою користувача;
- відсутність або нестабільність доступу до мережі Інтернет;
- несправність мобільного оператора;
- використання непідтримуваної версії операційної системи;
- дії або бездіяльність користувача;
- неправомірні дії третіх осіб, якщо Товариство вжило передбачених ним заходів захисту;
- обставини непереборної сили.

13.3.Товариство не відповідає за наслідки добровільної передачі користувачем третій особі:

- пристрою;

- номера телефону;
- пароля;
- одноразового коду;
- іншого засобу автентифікації.

13.4.Користувач несе відповідальність за порушення цих Умов у межах, передбачених законодавством України.

13.5.Жодне положення цих Умов не має тлумачитися як:

- звільнення Товариства від відповідальності, від якої воно не може бути звільнене відповідно до закону;
- позбавлення користувача прав, гарантованих законодавством;
- обмеження права користувача на захист персональних даних або медичної таємниці;
- відмова користувача від права на судовий захист.

13.6. У разі порушення користувачем цих Умов або законодавства Товариство має право вжити пропорційних заходів для припинення порушення, включаючи тимчасове обмеження відповідного функціоналу або доступу, якщо це необхідно для захисту Цифрового сервісу, даних користувачів або прав третіх осіб.

14. Блокування та припинення доступу

14.1.Товариство може тимчасово обмежити доступ користувача до Цифрового сервісу або окремих його функцій, якщо:

- є ознаки несанкціонованого доступу;
- виявлено порушення безпеки;
- користувач використовує чужий обліковий запис;
- користувач намагається отримати неправомірний доступ до даних інших осіб;
- користувач порушує ці Умови;
- це необхідно для захисту персональних даних або інформаційних систем;
- цього вимагає закон.

14.2.Якщо це не суперечить вимогам безпеки або законодавства, Товариство може повідомити користувача про причину обмеження доступу.

14.3. Блокування доступу до Цифрового сервісу не означає припинення медичних відносин між пацієнтом і Товариством та не позбавляє пацієнта прав, гарантованих законодавством.

14.4.У разі припинення використання Цифрового сервісу користувач може звернутися до Товариства щодо видалення облікового запису в порядку, встановленому Політикою конфіденційності.

15. Видалення облікового запису

15.1.Користувач може припинити використання Цифрового сервісу та звернутися щодо видалення свого облікового запису відповідно до процедури, встановленої Товариством.

15.2.Видалення облікового запису не означає автоматичного видалення всієї інформації про пацієнта.

15.3.Медична документація та інші персональні дані можуть підлягати подальшому зберіганню, якщо це необхідно для виконання обов'язку, встановленого законодавством, або за іншою належною правовою підставою.

15.4.Порядок видалення, знеособлення та подальшого зберігання даних визначається внутрішніми документами Товариства на підставі законодавства України.

16. Персональні дані

16.1.Обробка персональних даних користувачів здійснюється відповідно до законодавства України та Політики конфіденційності.

16.2.Користувач зобов'язується не використовувати Цифровий сервіс для незаконного отримання, копіювання або поширення персональних даних інших осіб.

16.3.У разі доступу представника до профілю іншої особи представник зобов'язаний використовувати отримані персональні та медичні дані виключно в межах своїх повноважень та законної мети.
16.4.Товариство застосовує заходи захисту персональних даних відповідно до характеру та обсягу оброблюваної інформації.
16.5.Детальний порядок обробки персональних даних, включаючи місце зберігання, строки, підстави продовження зберігання, процедури видалення та правила роботи з резервними копіями, визначається Політикою конфіденційності та внутрішніми документами Товариства.

17. Зміна Умов

17.1.Товариство може вносити зміни до цих Умов у зв'язку зі змінами у: законодавстві; функціональності Цифрового сервісу; технічної архітектури; способів автентифікації; порядку взаємодії з користувачами; вимог щодо інформаційної безпеки; інших умов функціонування Цифрового сервісу.
17.2.Нова редакція Умов набирає чинності з моменту, визначеного в самій редакції, якщо інше не передбачено законодавством.
17.3.Актуальна редакція Умов доступна користувачам у Застосунку та/або на Вебпорталі.
17.4.Якщо зміни істотно впливають на права або обов'язки користувача, Товариство, залежно від характеру змін, може запропонувати користувачеві повторно підтвердити прийняття Умов або вжити інших заходів інформування, передбачених законодавством.
17.5.Якщо користувач не погоджується з новою редакцією Умов, він має право припинити використання Цифрового сервісу та звернутися щодо видалення облікового запису відповідно до встановленої процедури.
17.6.Припинення використання Цифрового сервісу не припиняє обов'язків Товариства щодо зберігання інформації, яку воно зобов'язане зберігати відповідно до законодавства.

18. Застосовне право та вирішення спорів

18.1.До цих Умов та відносин між Товариством і користувачем застосовується законодавство України.
18.2.Спори та розбіжності сторони намагаються вирішити шляхом переговорів та звернення до Товариства.
18.3.Якщо спір не може бути врегульований у досудовому порядку, він вирішується компетентним судом відповідно до законодавства України.
18.4.Жодне положення цього розділу не обмежує право користувача та /або Товариства звернутися до суду або іншого уповноваженого органу у випадках, передбачених законом.

19. Інші положення

19.1.Якщо окреме положення цих Умов буде визнано недійсним, незаконним або таким, що не підлягає застосуванню, це не впливає на чинність інших положень, якщо інше не випливає із суті відповідного положення або рішення компетентного органу.
19.2.Ці Умови не обмежують застосування імперативних норм законодавства України.
19.3.У разі суперечності між цими Умовами та обов'язковими нормами законодавства застосовуються відповідні норми законодавства.
19.4.У разі виникнення питань щодо обробки персональних даних застосовується Політика конфіденційності в частині, що регулює відповідні питання.
19.5.У разі запровадження нових функцій, які істотно впливають на права користувачів або характер обробки інформації, Товариство проводить правову та технічну оцінку необхідності внесення змін до цих Умов, Політики конфіденційності та інших пов'язаних документів.

20. Реквізити та контакти Товариства

Товариство з обмеженою відповідальністю «Медичний дім «Одрекс», ЄДРПОУ 45861272

Місцезнаходження:
65006, Україна, м. Одеса, вул. Розкидайлівська, 69/71
Електронна пошта:
help@odrex-med.com
Телефони: +38 (048) 730-00-30; +38 (096) 380-30-30; +38 (063) 380-30-30; +38 (066) 380-30-30
Офіційний вебсайт:
https://odrex.ua
Вебпортал:
https://odrex.pw