

## Tiešsaistes medicīnas klīnikas Medon lietošanas noteikumi

### 1. LIETOTIE TERMINI

- 1.1. **Autorizācija** — process, kura ietvaros Platformas Lietotājs pieslēdzas Platformai, izmantojot sava Lietotāja Profila lietotājvārdu un paroli. Veiksmīgas autorizācijas rezultātā Platformas Lietotājs visas tālākās darbības Platformas ietvaros veic kā autentificēta persona savā vārdā, izmantojot savu Lietotāja Profilu.
- 1.2. **Ārstniecības iestāde** — jebkura persona, kas ir reģistrēta Latvijas Republikas ārstniecības iestāžu reģistrā (<https://registri.vi.gov.lv/air>), kas atbilst Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajām obligātajām prasībām ārstniecības iestādēm un to struktūrvienībām un nodrošina ārstniecības pakalpojumus, tajā skaitā tiešsaistes medicīnas konsultācijas.
- 1.3. **Ārstniecības Persona** — jebkura persona, kas ir reģistrēta Latvijas Republikas ārstniecības personu reģistrā (<https://registri.vi.gov.lv/apd>), kas atbilst Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajām obligātajām prasībām ārstniecības personām un ir attiecīgi sertificēta ārstniecības persona, kas Pakalpojumus Pacientam sniedz savā vai kādas Ārstniecības iestādes vārdā.
- 1.4. **Ārsts** — Ārstniecības Persona, kas reģistrējusies Platformā un nodrošina faktisko Pakalpojumu sniegšanu Pacientam. Ārsts var būt Medon darbinieks vai sadarbības partneris, vai pārstāvēt citu ārstniecības iestādi, ar kuru Medon ir noslēdzis sadarbības līgumu, pamatojoties uz līgumu ar attiecīgo iestādi.
- 1.5. **Lietotāja Profils** — Platformas Lietotāja personīgā darbvirsma, kas satur attiecīgā lietotāja informāciju, kas nepieciešama Platformas lietošanai šajos Noteikumos paredzētajiem mērķiem.
- 1.6. **Medon** — sabiedrība ar ierobežotu atbildību Medon (reģistrācijas Nr. 41203073671, juridiskā adrese: Elizabetes iela 65, Rīga, LV-1050), kas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā darbojas kā ārstniecības iestāde (kods: 0010-00226), kā arī organizē un vada Platformas darbību, kuras ietvaros Pacienti tiek sniegti Pakalpojumi. Ja Platforma darbojas sadarbības partnera apakšdomēnā (piemēram, CitaKlinika.medon.lv), Medon ir tikai IT pakalpojumu sniedzējs un datu apstrādātājs attiecīgās ārstniecības iestādes uzdevumā.
- 1.7. **Pacients** — jebkura rīcībspējīga fiziska persona, kas:
  - 1.7.1. Ir sasniegusi 14 gadu vecumu un ir reģistrējusies Platformā.
  - 1.7.2. Nav sasniegusi 14 gadu vecumu un apmeklē Ārstu pieaugušā pavadībā, kurš ir reģistrējies Platformā, un vienlaicīgi izpildās kāds no zemāk minētajiem punktiem:
    - 1.7.2.1. Šis pieaugušais ir kāds no minētā bērna vecākiem, un vizītes sākumā tiek uzrādīti (vai pirms vizītes ir iesniegti) šādi dokumenti:
      - (a) Bērna dzimšanas apliecība, kurā norādīts minētā vecāka vārds, un vecāka pase vai identifikācijas karte; vai
      - (b) Bērna pase vai identifikācijas karte un vecāka pase ar ierakstu par bērnu;
    - 1.7.2.2. Šis pieaugušais ir cita persona (māsa, brālis, vecvecāki un citi tuvinieki), un vizītes sākumā tiek uzrādīti (vai pirms vizītes ir iesniegti) šādi dokumenti:
      - (a) Notariāli apstiprināta pilnvara pārstāvēt bērna likumiskās tiesības un intereses, kā arī pieaugušā pase vai identifikācijas karte.
- 1.8. **Pakalpojuma Sniedzējs** — pakalpojuma sniedzējs ir Medon, kas kā ārstniecības iestāde ir reģistrēta Latvijas Republikas ārstniecības iestāžu reģistrā (<https://registri.vi.gov.lv/air>), izņemot gadījumos, kad Medon darbojas kā IT pakalpojumu sniedzējs Ārstam vai citai

Ārstniecības iestādei, ar kuru attiecīgi ir noslēgts sadarbības līgums (piemēram, apakšdomēnā *CitaKlinika.medon.lv* pakalpojuma sniedzējs būtu *CitaKlinika*). Pakalpojuma izpildi faktiski nodrošina attiecīgais Pacienta izvēlētais Ārsts.

- 1.9. **Pakalpojums** — ārsta konsultācijas pakalpojums, kuru neklātienēs veidā sniedz Pakalpojumu sniedzējs, izmantojot Medon Platformu, kā arī klātienē, Gardenes ielā 13, Rīgā, LV-1002, Latvijā.
- 1.10. **Platforma** — interneta vietne <https://medon.lv>, kur Ārsti un Pacienti, reģistrējoties kā Platformas Lietotāji, var attiecīgi sniegt un saņemt tiešsaistes konsultācijas saskaņā ar šiem Noteikumiem, kā arī mobilā(s) aplikācija(s), kas ir norādītas minētajā interneta vietnē.
- 1.11. **Platformas Lietošanas Līgums** (turpmāk tekstā — Līgums) — Medon un Platformas Lietotāja distances vienošanās par Platformas un Lietotāja Profila lietošanas kārtību, ko Medon un Platformas Lietotājs noslēdz savā starpā saskaņā ar Platformas Lietošanas Noteikumiem.
- 1.12. **Platformas Lietošanas Noteikumi** (turpmāk tekstā — Noteikumi) — Medon Platformas Lietošanas Līguma noteikumi un/vai citos Medon ar Platformas Lietotāju noslēgtajos līgumos aprakstītie Platformas Lietošanas Noteikumi, un citi Platformā izvietotie noteikumi, kas ir saistoši katram Platformas Lietotājam.
- 1.13. **Platformas Lietotāja Identifikācijas Numurs** — Medon piešķirts identifikācijas numurs, kas sastāv no 16 ciparu kombinācijas un ir nepieciešams Platformas Lietotāja turpmākajai identificēšanai.
- 1.14. **Platformas Lietotājs** — Pacients vai Ārsts, kurš ir reģistrējies un autentificējies Platformā.
- 1.15. **Reģistrācijas iesniegums** — Fiziskas personas Platformā aizpildīts pieteikums, lai reģistrētos par Platformas Lietotāju.

## 2. MEDON SNIEGTIE PAKALPOJUMI

- 2.1. Medon darbojas kā Platforma, kas sniedz veselības aprūpes pakalpojumus interneta vietnē <https://medon.lv>.
- 2.2. Sniegto pakalpojumu klāsts ietver šādu medicīnas jomu speciālistu konsultācijas:
  - 2.2.1. Anesteziologs, reanimatologs;
  - 2.2.2. Audiologopēds;
  - 2.2.3. Bērnu neirologs;
  - 2.2.4. Bērnu pneimonologs;
  - 2.2.5. Bērnu psihiatrs;
  - 2.2.6. Bērnu reimatologs;
  - 2.2.7. Dermatologs, venerologs;
  - 2.2.8. Endokrinologs;
  - 2.2.9. Fizioterapeits;
  - 2.2.10. Gastroenterologs;
  - 2.2.11. Ginekologs, dzemdību speciālists;
  - 2.2.12. Ģimenes (vispārējās prakses) ārsts;
  - 2.2.13. Hematologs;

- 2.2.14. Internists;
- 2.2.15. Kardiologs;
- 2.2.16. Ķirurgs;
- 2.2.17. Medicīnas ģenētiķis;
- 2.2.18. Mākslas terapeits;
- 2.2.19. Narkologs;
- 2.2.20. Nefrologs;
- 2.2.21. Neurologs;
- 2.2.22. Onkologs ķīmijterapeits;
- 2.2.23. Otolaringologs;
- 2.2.24. Pediātrs;
- 2.2.25. Pneimonologs;
- 2.2.26. Psihiātrs;
- 2.2.27. Psihologs;
- 2.2.28. Psihoterapeits;
- 2.2.29. Reimatologs;
- 2.2.30. Seksologs, seksopatologs;
- 2.2.31. Sirds ķirurgs;
- 2.2.32. Sporta ārsts;
- 2.2.33. Torakālais ķirurgs;
- 2.2.34. Traumatologs, ortopēds;
- 2.2.35. Urologs;
- 2.2.36. Uztura speciālists.

2.3. Ārstniecības pakalpojumu izpildi nodrošina Ārstniecības personas un ārstniecības iestādes, kas Pakalpojumus Pacientam sniedz Medon vārdā, balstoties uz sadarbības līgumu ar Medon.

### 3. PLATFORMAS LIETOŠANA

- 3.1. Lai reģistrētos Platformā un izveidotu Lietotāja Profilu, Platformas Lietotājs aizpilda Reģistrācijas iesniegumu, kurā Platformas Lietotājs cita starpā apliecina piekrišanu šim Līgumam un Noteikumiem.
- 3.2. Medon pēc Platformas Lietotāja Reģistrācijas iesnieguma saņemšanas, ja Medon piekrīt Platformas Lietotāja reģistrācijai, Platformā izveido Platformas Lietotāja Profilu un piešķir Platformas Lietotājam Platformas Lietotāja Identifikācijas Numuru.
- 3.3. Lai saņemtu Pakalpojumus, Pacients aizpilda reģistrācijas veidlapu un izveido savu Lietotāja profilu, kurā apstiprina savu piekrišanu šiem Lietošanas noteikumiem.
- 3.4. Lai sniegtu Pakalpojumus, Ārsts aizpilda reģistrācijas formu un izveido savu Lietotāja Profilu, kurā veic drošu autentifikāciju un apliecina piekrišanu šiem Noteikumiem.

- 3.5. Persona drīkst reģistrēt un lietot tikai vienu Lietotāja Profilu.
- 3.6. Lietotājs piekrīt sniegt pilnīgu, precīzu un aktuālu medicīnisko informāciju. Lietotājs saprot, ka jebkurš sniegtais medicīniskais viedoklis ir balstīts uz sniegto informāciju un ka nepilnīga vai neprecīza informācija var ietekmēt medicīniskā atzinuma pareizību.
- 3.7. Platformas Lietotājam ir iespēja visus neskaidros jautājumus uzdot Medon, nosūtot jautājumu uz e-pastu: [info@medon.lv](mailto:info@medon.lv). Atbilde tiek sniegta 3 (trīs) darba dienu laikā.

#### 4. ATTĀLINĀTĀS KONSULTĀCIJAS

- 4.1. Pacients tiek aicināts iesniegt iespējami plašu un pilnīgu informāciju par savu veselības stāvokli jau pirms Pakalpojuma norises sākuma, izmantojot Platformu. Tas Ārstam dod iespēju izvērtēt vai konkrētajā situācijā attālinātā konsultācija ir iespējama. Gadījumā, ja Ārsts, vadoties pēc savas pieredzes un profesionālajām zināšanām, konstatē, ka attālinātā konsultācija nav iespējama, tad viņš/-a to atceļ un par to informē gan Pacientu, gan Medon.
- 4.2. Punktā 4.1. minētās Pakalpojuma atcelšanas gadījumā, Ārsts un/vai Medon var piedāvāt nodrošināt šo konsultāciju klātienē, Gardenes ielā 13, Rīgā, LV-1002.
- 4.3. Medon informē un Pacients apzinās, ka attālinātās konsultācijas laikā ir iespējami gadījumi, kad Ārstam, vadoties pēc savas pieredzes un profesionālajām zināšanām, ir apgrūtināti veikt objektīvu Pacienta veselības stāvokļa izvērtējumu. Šādos gadījumos Pacients piekrīt necelt pretenzijas, kā arī Medon ir tiesības neatgriezt Pakalpojumu maksu, ņemot vērā Medon izmaksas, kas saistītas ar veikto rezervāciju, un ārsta atvēlēto laiku.
- 4.4. Platformas darbības mērķis, nodrošinot attālinātās konsultācijas, ir nodrošināt iespēju Pacientiņiem saņemt tiešsaistes konsultācijas — attālinātu ārstēšanu, apskati, diagnostiku, otro medicīnisko viedokli, kas nav saistīti ar fizisku Pacientu pieņemšanu, — no Ārstiem, ja konkrēto jautājumu ir iespējams atrisināt attālināti.
- 4.5. Medon sniegtie neklātienē pakalpojumi ir paredzēti, lai papildinātu, nevis aizstātu attiecības starp Pacientu un viņa esošo primārās aprūpes ārstu. Pacients apzinās, ka objektīvā izmeklēšana attālinātās konsultācijas ietvaros var būt nepilnīga. Medon nesniedz neatliekamās medicīniskās palīdzības pakalpojumus.

#### 5. PAKALPOJUMU APMAKSA

- 5.1. Lietotāja Profila izveidošana un tā izmantošana Platformā ir bezmaksas.
- 5.2. Par Pakalpojuma saņemšanu Pacients maksā Pakalpojumu Sniedzējam atlīdzību — pakalpojuma maksu, ko par katru konkrēto konsultāciju nosaka attiecīgais Ārsts, kurš šo konsultāciju sniedz. Pakalpojuma maksa cita starpā ir norādīta pie katras konsultācijas apraksta Platformā.
- 5.3. Pakalpojumu apmaksu Pacients veic Pakalpojumu Sniedzējam saskaņā ar šiem Noteikumiem, pirms Pakalpojuma saņemšanas, piesakoties uz konsultāciju pie sevis izvēlētajam Ārstam.
- 5.4. Punktā 5.3. minēto maksājumu pacients vienmēr veic, izmantojot Platformu. Gadījumā, ja konkrētajā situācijā Medon nav Pakalpojuma sniedzējs, tad Medon šo maksājumu tālāk novirza Pakalpojumu sniedzējam.
- 5.5. Ja netiek veikta Pakalpojuma apmaksa, tad nav iespējams pabeigt pierakstīšanās procesu pie sevis izvēlētajam Ārstam un attiecīgi saņemt Pakalpojumu.
- 5.6. Pacientam ir tiesības atteikties no jebkura Pakalpojuma saņemšanas atbilstoši šo Noteikumu 6.1.punktam.

- 5.7. Ja Pacients ir izmantojis savas tiesības atteikties no Pakalpojuma saņemšanas, tad Pacienta veiktā apmaksa par attiecīgo Pakalpojumu tiek atgriezta Platformas Lietotājam 10 (desmit) darba dienu laikā.
- 5.8. Gadījumā, ja Pacients atsakās no jebkura Pakalpojuma saņemšanas vēlāk nekā 24 (divdesmit četras) stundas pirms attiecīgā Pakalpojuma sniegšanai noteiktā laika sākuma vai arī neizmanto iespēju saņemt Pakalpojumu (neatkarīgi no iemesla), Pacients netiek atbrīvots no pienākuma veikt maksājumu par attiecīgo Pakalpojumu. Ņemot vērā Medon izmaksas, kas saistītas ar veikto rezervāciju, un ārsta dīkstāvi iepļānotajā vizītes laikā, šādā gadījumā par neizmantoto Pakalpojumu veiktā samaksa nav izmantojama ne citu Pakalpojumu samaksai, ne arī tā Pacientam tiek atmaksāta.
- 5.9. Ja Pacients 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā ir atcēlis 3 (trīs) vai vairāk Pakalpojumu rezervācijas, Pacients zaudē tiesības saņemt atmaksu par jebkuru turpmāku Pakalpojuma rezervāciju, kas tiek atcelta minētā 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu perioda laikā, neatkarīgi no tā, cik ilgs laiks pirms attiecīgā Pakalpojuma sniegšanai noteiktā laika sākuma rezervācija tiek atcelta. Šis noteikums ir piemērojams vienlīdzīgi visiem Pacienti un ir noteikts, lai segtu Medon administratīvās izmaksas un Ārstu dīkstāves izmaksas, kas rodas atkārtotu atcelšanu rezultātā. Šis noteikums neskar Pacienta atteikuma tiesības, kas noteiktas šo Noteikumu 6. sadaļā un Patērētāju tiesību aizsardzības likumā.
- 5.10. Ja Pacients ir izraisījis šo Noteikumu 5.9. punkta piemērošanu (turpmāk – atcelšanu sliedzina pārsniegšana) un 12 (divpadsmit) mēnešu laikā no šādas atcelšanu sliedzina pārsniegšanas izraisa to atkārtoti, tad attiecībā uz šo Pacientu 5.9. punktā noteiktais 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu periods uz 12 (divpadsmit) mēnešiem no atkārtotās atcelšanu sliedzina pārsniegšanas tiek aizstāts ar 90 (deviņdesmit) kalendāro dienu periodu. Pārējā daļā 5.9. punkts piemērojams nemainīts.
- 5.11. Šo Noteikumu 5.9. un 5.10. punkta piemērošanas nolūkā: (a) par atcelšanu uzskata jebkuru Pacienta iniciētu rezervācijas atcelšanu, neatkarīgi no atcelšanas iemesla; (b) par atcelšanu netiek uzskatīta rezervācijas atcelšana, ko inicējis Ārsts vai Medon (tostarp, bet ne tikai šo Noteikumu 4.1. un 8.2.3. punktā minētajos gadījumos); (c) attiecīgais 30 (trīsdesmit) vai 90 (deviņdesmit) kalendāro dienu periods tiek aprēķināts kā ritošs periods, skaitot atpakaļ no katras kārtējās atcelšanas brīža.
- 5.12. Pirms šo Noteikumu 5.9. vai 5.10. punkts kļūst piemērojams Pacientam, Medon nosūta Pacientam paziņojumu Lietotāja Profilā vai uz Pacienta norādīto e-pasta adresi, informējot par atlikušo atcelšanu skaitu līdz attiecīgā punkta piemērošanai. Veicot atcelšanu, kas izraisa 5.9. vai 5.10. punkta piemērošanu, kā arī jebkuru turpmāku atcelšanu, uz kuru attiecas 5.9. vai 5.10. punkts, Pacients pirms atcelšanas apstiprināšanas saņem Platformā skaidri redzamu paziņojumu par to, ka samaksa par šo Pakalpojumu netiks atgriezta, un Pacientam ir jāapliecina šī paziņojuma saņemšana, lai atcelšanu pabeigtu.

## 6. ATTEIKUMA TIESĪBAS

- 6.1. Ja Pacients piesakās uz Ārsta konsultāciju, līdz kurai ir atlikušas vairāk nekā 24 stundas, šādā gadījumā Pacientam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no pakalpojuma līguma 14 kalendāro dienu laikā no pakalpojuma iegādes (samaksas) dienas, bet ne vēlāk kā 24 stundas pirms konsultācijas sākuma. Šādā gadījumā ir jāaizpilda un jāiesniedz 5.3. punktā norādītā atteikuma veidlapa.
- 6.2. Ja līdz konsultācijas sākumam ir mazāk nekā 24 stundas, Pacients nevar izmantot atteikuma tiesības un Pacienta iemaksātā nauda netiek atgriezta. Piekrītot šiem Noteikumiem, Pacients ir izteicis vēlmi atteikties no savām atteikuma tiesībām un tās neizmantos.

6.3. Atteikuma veidlapa ir pieejama:

[https://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/docs/ATT\\_veidlapa\\_pakalpojumi.pdf](https://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/docs/ATT_veidlapa_pakalpojumi.pdf).

6.4. Ja Pacients izmantos atteikuma tiesības, Medon ir pienākums iespējami agrāk, bet ne vēlāk kā 14 kalendāro dienu laikā no dienas, kad Pacients ir nosūtījis rakstisku atteikumu, sūtīt uz Medon juridisko adresi vai parakstot pieteikumu ar drošu elektronisko parakstu un nosūtīt to uz e-pastu: [info@medon.lv](mailto:info@medon.lv), atmaksāt Pacientam visas Pacienta veiktās iemaksas attiecībā uz konkrēto Pakalpojumu uz atteikuma veidlapā norādīto bankas kontu.

[https://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/docs/ATT\\_veidlapa\\_pakalpojumi.pdf](https://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/docs/ATT_veidlapa_pakalpojumi.pdf).

## 7. PLATFORMAS LIETOTĀJU TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

### 7.1. Platformas Lietotāji nes atbildību par un tiem ir pienākums:

- 7.1.1. izmantot Platformu tikai tajā un Līgumā paredzēto darbību veikšanai;
- 7.1.2. pēc iespējas ātrākā laikā no pieprasījuma nodrošināt Medon jebkādu informāciju vai dokumentāciju, kas Medon nepieciešama, lai nodrošinātu Pakalpojumu sniegšanu un saņemšanu;
- 7.1.3. neizpaust trešajām personām informāciju, kas saistīta šo Līgumu un varētu skart Medon, Pacienta vai Ārsta intereses, izņemot sevis paša intereses;
- 7.1.4. glabāt drošībā savus Platformas autentifikācijas rekvizītus — lietotājvārdu un paroli. Minēto rekvizītu aizmiršanas, pazaudēšanas vai izpaušanas gadījumā Platformas Lietotājam ir nekavējoties jāpieprasa jauna parole, kas tiks nosūtīta uz attiecīgā lietotāja elektroniskā pasta adresi;
- 7.1.5. beidzot darbu, izrakstīties no sava Lietotāja Profila, lai nepieļautu citu personu piekļuvi Platformai, izmantojot aktīvo sesiju;
- 7.1.6. aktualizēt savu personīgo informāciju Platformas Lietotāja Profilā;
- 7.1.7. ziņot Medon par visiem gadījumiem, ja ir aizdomas par esošu vai iespējamu nesankcionētu piekļuvi Platformas Lietotāja Profilam vai datiem, kā arī par kļūdainu Platformas darbu.

7.2. Ārsta pienākums, lietojot Platformu, ir ievērot arī Ārstniecības likumu, Pacienta tiesību likumu un vispārpieņemtas ētikas normas.

### 7.3. Platformas Lietotājiem ir aizliegts un tie nedrīkst:

- 7.3.1. veikt Pakalpojuma audio/video ierakstus vai foto uzņēmumus bez otras puses (Ārsta) piekrišanas. Jebkura pretēja rīcība un audio/video ierakstu veikšana bez saskaņošanas ir uzskatāma par prettiesisku personas tiesību uz privātās dzīves neaizskaramību un tiesību uz datu aizsardzību pārkāpšanu;
- 7.3.2. nodot savu Lietotāja Profilu un Platformas autentifikācijas rekvizītus — lietotājvārdu un paroli — citai personai;
- 7.3.3. atstāt bez uzraudzības savu datoru ar aktivizētu pieeju savam Lietotāja Profilam;
- 7.3.4. reģistrēties ar citas personas datiem, tos norādot Platformā;
- 7.3.5. piešķirt tiesības izmantot Platformu trešajām personām;
- 7.3.6. iejaukties Platformas programmas darbībā un veikt darbības, kas būtu vērstas pret Platformas drošību, stabilitāti un ātrdarbību;

- 7.3.7. veidot atvasinājumus no Platformas grafiskajiem elementiem, teksta, programmas koda, attēliem un citām Platformas sastāvdaļām;
  - 7.3.8. veikt apvainojošas, aizskarošas un pretlikumīgas darbības, lietojot necenzētu valodu Platformas ietvaros;
  - 7.3.9. sniegt jebkādu palīdzību vai atbalstu trešajām personām augstāk minēto darbību veicināšanai.
- 7.4. Pacients apzinās un necels pretenzijas, ja Pakalpojuma sniegšanas laikā Ārsts, vadoties pēc savas pieredzes un profesionālajām zināšanām, nonāk pie secinājuma, ka Pacientam ir nepieciešama klātienēs vizīte.
  - 7.5. Visi medicīniskie atzinumi, kas tiek sniegti, izmantojot Medon platformu, ir Medon intelektuālais īpašums, un tos nedrīkst izmantot citiem mērķiem, izņemot Lietotāja personīgo medicīnisko aprūpi, bez nepārprotamas rakstiskas Medon piekrišanas.
  - 7.6. Visas autortiesības uz programmām pieder Medon. Platformas Lietotājs nav tiesīgs veikt nekādas izmaiņas programmu vidē. Saskaņā ar šiem Noteikumiem Medon piešķir Platformas lietotājam ierobežotas, neekskluzīvas, trešajām personām nenododamas tiesības piekļūt un lietot Platformu šajos Noteikumos paredzētajiem mērķiem. Jebkāda Platformas neatļauta izmantošana vai datu neatļauta izplatīšana nekavējoties atsauc šīs ierobežotās tiesības.
  - 7.7. Par šo Noteikumu neievērošanu Medon var bloķēt Lietotāja Profilu uz laiku vai pavisam. Bloķēšanas gadījumā tiks nosūtīta informācija uz Platformas Lietotāja e-pasta adresi.
  - 7.8. Šo Noteikumu neievērošana un/vai Platformas lietošanas tiesību iegūšana, izmantojot citu Pacientu identifikatoru un pieejas paroles, var tikt uzskatītas arī par Platformas apzinātu bojājumu, kas atbilstoši Latvijas Republikas normatīvo aktu regulējumam ir pretlikumīgs un var tikt klasificēts kā krimināls pārkāpums.
  - 7.9. Platformas lietotājs var atjaunot savu profilu, vēršoties klientu atbalsta centrā [info@medon.lv](mailto:info@medon.lv) vai zvanot uz klientu atbalsta centra tālr.: +371 25 645 645.

## 8. MEDON TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

### 8.1. Medon nes atbildību par un tam ir pienākums:

- 8.1.1. nodrošināt Platformas nepārtrauktu darbību, izņemot gadījumus, kad Platformas darbība ir traucēta ārējo apstākļu ietekmē pār kuriem Medon nav kontroles;

### 8.2. Medon ir tiesības:

- 8.2.1. identifikācijas un autentifikācijas veikšanas nolūkos pēc saviem ieskatiem sazināties ar Platformas Lietotāju jebkurā laikā un prasīt papildu identifikācijas vai autentifikācijas dokumentus vai papildu informāciju, kas apliecinātu Platformas Lietotāja identitāti vai apstiprinātu citas Platformas Lietotāja sniegtās ziņas par sevi;
- 8.2.2. pieprasīt no Platformas Lietotājiem, un Platformas Lietotājiem ir pienākums sniegt, informāciju un dokumentus, lai veiktu Platformas Lietotāja izpēti atbilstoši Medon politikām un procedūrām, un citu nepieciešamo informāciju;
- 8.2.3. vienpusēji mainīt un atcelt iepānotā Pakalpojuma (vizītes) norises laiku gadījumā, ja konkrētais Ārsts, pie kura Pacients bija pieteicies uz vizīti, objektīvu iemeslu dēļ, piemēram, bet ne tikai slimības dēļ, nespēj attiecīgajā laikā sniegt konsultāciju Pacientam. Šādā gadījumā Medon vai nu sazināsies ar Pacientu, lai vienotos par abpusēji pieņemamu vizītes norises laiku citā datumā un laikā, vai arī atgriezīs Pacientam naudu par atcelto vizīti;

- 8.2.4. vienpusēji mainīt Platformas Lietotāja identifikācijas un autentifikācijas noteikumus, identificēšanas un autentificēšanas procesu, kā arī noteikt papildu prasības Platformas Lietotājam;
  - 8.2.5. iepriekš par to nebrīdinot Platformas Lietotāju, mainīt Platformas Pakalpojumu sniegšanas kārtību, mainīt Pacientam pieejamo Pakalpojumu un informācijas apjomu, Platformas funkcionālo un vizuālo risinājumu;
  - 8.2.6. jebkurā brīdī izdarīt izmaiņas šajos Noteikumos, kuras kopā ar Noteikumu aktuālo versiju tiek publicētas interneta vietnē <https://medon.lv>;
  - 8.2.7. atteikt Platformas Lietotāja reģistrāciju un apturēt Lietotāja Profila darbību, nepaskaidrojot iemeslus;
  - 8.2.8. piemērot šo Noteikumu 5.9. un 5.10. punktā noteikto atmaksas atteikumu un paturēt Pacienta veikto samaksu par atceltajiem Pakalpojumiem.
- 8.3. Medon neatbild un nenes atbildību par:
- 8.3.1. tehnisko iekārtu, kas nodrošina attiecīgos Medon Pakalpojumus, lietošanas traucējumiem vai bojājumiem, kas radušies tostarp, bet ne tikai sakaru līdzekļu traucējumu dēļ, Platformas darbības traucējumu dēļ un interneta darbības traucējumu dēļ.
  - 8.3.2. zaudējumiem, kas radušies Pacientam vai Ārstam, ja trešā persona pieslēdzas un/vai lieto Platformu, izmantojot Platformas Lietotājam pieejamos personīgos autentifikācijas līdzekļus, kā arī par Lietotāja Profila dzēšanu saskaņā ar šiem Noteikumiem;
  - 8.3.3. Platformas Lietotāja nespēju pienācīgā veidā izmantot Platformu, ja Platformas Lietotāja rīcībā nav nepieciešamo iekārtu, programmatūras, operētājsistēmas vai cita tehniskā nodrošinājuma.
- 8.4. Visi strīdi, kas saistībā ar šiem Noteikumiem rodas starp Medon un Platformas Lietotāju, tiek risināti savstarpējo pārrunu ceļā. Ja pārrunu ceļā strīdus atrisināt neizdodas, tie risināmi saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

## 9. LĪGUMS

- 9.1. Līgumā noteiktajā kārtībā iesniegts Reģistrācijas iesniegums apliecina Platformas Lietotāja piekrišanu Līgumam un vēlmi izmantot Platformu un tajā piedāvātos Pakalpojumus saskaņā ar Līgumu un Noteikumiem.
- 9.2. Līgums starp Medon un Platformas Lietotāju stājas spēkā ar brīdī, kad Platformas Lietotājs ir apstiprinājis Platformas lietošanas noteikumus, tādā veidā piekrītot Līgumam, un Medon ir reģistrējies un identificējis Platformas Lietotāju.
- 9.3. Līguma un Platformas lietošanas Noteikumu aktuālā redakcija ir pieejama Platformā un/vai Lietotāja Profilā.
- 9.4. Medon ir tiesības vienpusēji grozīt Līgumu un Platformas lietošanas Noteikumus. Grozījumi Līgumā un/vai Platformas lietošanas Noteikumos stājas spēkā no brīža, kad aktuālā versija tiek publicēta Medon Platformā. Platformā tiek publicēta tikai Līguma un Platformas lietošanas Noteikumu aktuālā versija.
- 9.5. Platformas Lietotājam ir pienākums patstāvīgi un regulāri sekot līdzi Lietotāja Profilā un Platformā paziņotajai informācijai, tai skaitā par Līguma un Platformas lietošanas Noteikumu grozījumiem.

9.6. Ja Platformas Lietotājs turpina izmantot Platformā pieejamos Pakalpojumus pēc grozījumu spēkā stāšanās, ir uzskatāms, ka Platformas Lietotājs ir piekritis Līguma un/vai Platformas lietošanas Noteikumu grozījumiem.

9.7. Ar noslēgto Līgumu un visām veiktajām un apstiprinātajām darbībām Platformā Platformas Lietotājs var iepazīties savā Lietotāja Profilā.

9.8. Platformas Lietotājs apstiprina, ka tam ir skaidri un saprotami Platformas lietošanas Noteikumi un Līguma noteikumi, un no tiem izrietošās saistības, tiesības un pienākumi, un šajā sakarā Platformas Lietotājs atsakās celt jebkādas pretenzijas pret Medon par to, ka minētie Noteikumi un Līgums nav tikuši apspriesti vai ir bijuši vienpusēji uzspiesti no Medon puses.

## 10. KONFIDENCIALITĀTE

10.1. Jebkura informācija, kas izriet no Līguma un ir apmainīta Ārsta, Pacienta un Medon starpā Platformas darbības ietvaros, tajā skaitā, bet ne tikai Pakalpojuma sniegšanas laikā, pirms un pēc tā, ir uzskatāma par konfidenciālu.

10.2. Medon izmanto nozares standartam atbilstošus drošības pasākumus, lai aizsargātu platformā apmainītās informācijas konfidencialitāti. Tomēr neviena pārraides metode internetā nav pilnībā droša, un Medon nevar garantēt absolūtu drošību.

## 11. PERSONAS DATU APSTRĀDE

11.1. Platformas Lietotājs, reģistrējoties Platformā, apliecina, ka apzinās, ka Medon ievāc Platformas Lietotāja personas datus (visu informāciju, ko Platformas Lietotājs sniedzis, reģistrējoties Platformā, vai kas Medon kļuvusi pieejama saistībā ar Līguma izpildi).

11.2. Platformas Lietotājs, reģistrējoties Platformā, piekrīt fizisko personu datu apstrādei saskaņā ar Medon Privātuma politiku, kuras aktuālā redakcija ir pieejama Platformā un kas var tikt grozīta.

11.3. Ja Pakalpojuma Sniedzējs ir cita ārstniecības iestāde, tā kļūst par personas datu pārzini, savukārt Medon – par datu apstrādātāju.

## 12. LĪGUMA IZBEIGŠANA

12.1. Medon ir tiesības nekavējoties lauzt šo Līgumu, slēgt un dzēst Platformas Lietotāja Profilu bez iepriekšēja paziņojuma šādos gadījumos:

- 12.1.1. ja Platformas Lietotājs ir pārkāpis Līguma noteikumus vai šos Noteikumus;
- 12.1.2. ja Platformas Lietotājs ir sniedzis Medon nepatiesu vai neprecīzu informāciju;
- 12.1.3. ja Platformas Lietotājs nesniedz Medon nepieciešamo informāciju Platformas Lietotāja identifikācijai, klientu izpētes procedūru ietvaros, naudas līdzekļu izcelsmes apstiprināšanai u.c. jautājumiem, kas nepieciešami Medon procedūru kontekstā vai atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
- 12.1.4. ja Platformas Lietotājs izmanto Platformu prettiesiskiem mērķiem;
- 12.1.5. ja Platformas Lietotājs sniedz vai saņem Pakalpojumus Platformā citas personas labā;
- 12.1.6. ja Medon ir aizdomas par nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizēšanu, terorisma finansēšanu vai mēģinājumu to darīt, iesaistot Platformas Lietotāju vai Lietotāja Profilu, vai ja Platformas Lietotājs ir persona, uz kuru attiecas starptautiskas vai valsts sankcijas, vai ir šādas personas saistītā persona;

- 12.1.7. ja saskaņā ar likumu vai citu ārējo tiesību aktu Medon ir pienākums izbeigt sadarbību ar Platformas Lietotāju.
- 12.2. Medon ir tiesīgs bloķēt Platformas Lietotāja Profilu, ja parole tiek ievadīta nepareizi 5 (piecas) reizes pēc kārtas.
- 12.3. Gadījumā, ja Medon ir radušās aizdomas par to, ka Platformas Lietotāja darbības Platformā un/vai Lietotāja Profilā neveic pats Platformas Lietotājs, Medon var atteikties apstiprināt Platformā un Lietotāja Profilā veiktās darbībās un/vai bloķēt Platformas Lietotāja Profilu. Šādā gadījumā Medon ir tiesības neapstiprināt Platformā un Lietotāja Profilā veiktās darbības un neatbloķēt Lietotāja Profilu līdz brīdim, kamēr Medon ir sazinājies ar Platformas Lietotāju un tas ir apstiprinājis veiktās darbības, un Medon ir pārbaudījis Platformas Lietotāja identitāti.
- 12.4. Medon ir tiesības vienpusējā kārtībā izbeigt šo Līgumu, paziņojot par to Platformas Lietotājam vismaz 10 (desmit) dienas iepriekš uz Lietotāja Profilā norādīto Platformas Lietotāja e-pasta adresi.
- 12.5. Platformas Lietotājs ir tiesīgs vienpusējā kārtībā izbeigt šo Līgumu un prasīt Lietotāja Profila dzēšanu, paziņojot par to Medon rakstveidā. Medon izpildīs pieprasījumu, ja Lietotāju varēs identificēt, un 30 kalendāro dienu laikā informēs par to Lietotāju.
- 12.6. Izbeigta Līguma gadījumā Platformas Lietotājam tiek liegta Lietotāja Profila izmantošana, kā arī iespēja saņemt jaunus Pakalpojumus. Tāpat izbeigta Līguma gadījumā Medon veic Platformas Lietotāja virtuālā maka (ja tāds eksistē) atlikuma pārskaitījumu uz Platformas Lietotāja kontu, pirms tam ieturot citus maksājumus, ja tādi ir paredzēti saskaņā ar šo Līgumu un Noteikumiem.

### 13. CITI NOTEIKUMI

- 13.1. Platformas Lietotājs piekrīt, ka Medon ir tiesīgs sazināties ar Platformas Lietotāju šādos veidos:
- 13.1.1. nosūtot SMS un/vai zvanot uz Lietotāja Profilā norādīto Platformas Lietotāja mobilo sakaru operatora numuru;
- 13.1.2. zvanot uz citiem Lietotāja Profilā norādītajiem numuriem;
- 13.1.3. nosūtot e-pasta vēstuli uz Lietotāja Profilā norādīto e-pasta adresi. Pa e-pastu nosūtītā korespondence ir uzskatāma par saņemtu 24 stundu laikā pēc nosūtīšanas;
- 13.1.4. nosūtot parastu vai ierakstītu vēstuli uz Lietotāja Profilā norādīto Platformas Lietotāja adresi vai pēc Medon ieskatiem uz citu Medon zināmu Platformas Lietotāja adresi. Pa pastu nosūtītā korespondence ir uzskatāma par saņemtu trešajā dienā pēc Latvijas pasta zīmogā norādītā datuma par ierakstīta sūtījuma pieņemšanu.
- 13.2. Līgumā paredzētie paziņojumi, iesniegumi un informācija Medon ir nosūtāma uz Medon e-pasta adresi ([info@medon.lv](mailto:info@medon.lv)) vai pa pastu uz Medon juridisko adresi (Elizabetes iela 65-18, Rīga, LV-1050, Latvija). Pa pastu sūtītā korespondence ir uzskatāma par saņemtu 5. (piektajā) darba dienā pēc pasta zīmoga par sūtījuma pieņemšanu. Pa e-pastu nosūtītā korespondence uzskatāma par saņemtu dienā, kad tā nosūtīta, bet, ja tā ir nosūtīta Medon darba dienā pēc plkst. 17:00:00 pēc Latvijas laika, vai arī dienā, kas Latvijas Republikā ir brīvdiena vai svētku diena, tad nākamajā darba dienā.
- 13.3. Visām tiesiskajām attiecībām, kas izriet no Līguma, ir piemērojami Latvijas Republikas normatīvie akti.

- 13.4. Pušu starpā radušos strīdus, kas izriet no Līguma, izšķirs tiesā Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- 13.5. Platformas Lietotājs piekrīt un tam nav iebildumu pret jebkāda veida komerciālo un nekomerciālo paziņojumu, reklāmas materiālu, visdažādāko jaunumu un visa veida informācijas saņemšanu, kas tiktu nosūtīta uz Platformas Lietotāja norādīto mobilā tālruņa numuru un norādīto e-pasta adresi. Platformas Lietotājs apliecina, ka tam nav iebildumu ne par šādas informācijas nosūtīšanas veidu, ne par tās iespējamo saturu.
- 13.6. Platformas Lietotājam ir saistoši Līguma noteikumi visu Līguma darbības laiku līdz brīdim, kad tiek dzēsts Lietotāja Profils.