

Дата публикации: 22 августа 2019 года

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКОЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСА И ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»**

Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «ТелеМед» (далее «Компания»), содержащей все существенные условия Договора и порядок пользования справочной и информационным продуктом, адресованным любому физическому лицу, обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с Компанией на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Для целей урегулирования взаимоотношений сторон настоящие Правила именуется в дальнейшем «Договор».

Договор утверждается Компанией самостоятельно и может быть заключен с Клиентом не иначе, как путем присоединения Клиента к нему в целом без каких-либо исключений и оговорок путем оплаты полной стоимости Сертификата.

Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

### **I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**В Договоре используются следующие понятия и термины:**

**Клиент** – физическое лицо, которое приобрело Сертификат и заключило Договор оказания справочной и информационной поддержки от своего имени или получило право требования на основании договора уступки прав требования и обратилось в Компанию за получением справочной и информационной поддержки;

**Дополнительный клиент** – указанный Клиентом член семьи, обладающий наравне с Клиентом правами и обязанностями Клиента по Договору;

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «ТелеМед» (ОГРН 1157746726598, ИНН 7709465136);

**Идентификационные данные** – данные необходимые для идентификации Клиента и включающие в себя номер Сертификата, код активации, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него;

**Сертификат** – документ / электронный документ, содержащий индивидуальный номер и код активации, информацию об объеме справочной и информационной поддержки, которую вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;

**Личный кабинет** - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании [www.telmed24.ru/metib](http://www.telmed24.ru/metib), доступный только Клиенту, позволяющий осуществлять взаимодействие между Клиентом и Компанией для получения справочной и информационной поддержки;

**Специалист** - уполномоченное лицо Компании, предоставляющее справочную и информационную поддержку в соответствии с Договором и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями.

**Справочно-информационный продукт** – разновидность справочной и информационной поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Сертификатом. Справочные и информационные

продукты Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

**Виды справочной и информационных продуктов** Компании по Сертификатам «Личный врач-Стандарт», «Личный врач-Семейное здоровье»:

- Личный кабинет;
- Экстренная устная консультация (24/7);
- Честная фармакология;
- Все секреты ОМС;
- Медицинский консьерж;
- Второе экспертное мнение – Россия;
- Диагностика онкологических заболеваний;
- Второе экспертное мнение – Global.

**1.1.** Компания на основании акцепта Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в Договоре. Взаимоотношения Клиента с Компанией, не предусмотренные Договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

**1.2.** Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности:

- их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;
- формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками - Клиентами принятых на себя обязательств.

Клиент поручает Компании обработку своих персональных данных, в том числе, специальных категорий персональных данных для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Биометрические персональные данные Компания не использует для установления личности Клиента (субъекта персональных данных).

**1.3.** В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о Клиенте с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения персональной информации. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными сведениями, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных сведений.

**1.4.** В случаях, предусмотренных законодательством РФ, указанные в п. 1.3. настоящего Договора лица вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

**1.5.** Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

**1.6.** Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

**1.7.** Клиент поручает Компании создать для него электронный почтовый ящик на [Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru) путем заполнения регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при оплате Сертификата, в соответствии с Правилами создания и использования электронной почты, являющимися неотъемлемым приложением к настоящему Договору. В качестве Логина и Пароля

необходимо использовать номер Сертификата. Клиент обязуется при первом посещении электронного почтового ящика изменить пароль.

**1.8.** Электронная почта на доменном имени [Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru) создается Компанией для Клиента в целях получения последним уведомлений об изменениях в Личном кабинете, получения информации и документов от Компании во исполнение Договора, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в соответствии с законодательством РФ. Электронная почта может использоваться Клиентом и в иных целях, не нарушающих законодательство Российской Федерации и Правила создания и использования электронной почты.

**1.9.** Клиент осведомлен, что электронный почтовый ящик создается Компанией в течение 1 (одного) рабочего дня с момента оплаты Сертификата и может быть удален по истечении 14 (четырнадцать) календарных дней с момента окончания срока действия Сертификата или с момента досрочного расторжения настоящего Договора.

## II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

**2.1.** Договор вступает в силу с момента приобретения Сертификата и действует в течение срока, указанного на Сертификате, как срока действия. В случае, если активация Сертификата не произведена в течение указанного срока, какие-либо обязательства Компании перед Клиентом, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

**2.2.** По окончании срока действия Договора и при отсутствии в 14-дневный срок письменных возражений со стороны Клиента по его исполнению Компанией, услуги Компании по оказанию справочной и информационной поддержке считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

**2.3.** Досрочное расторжение Договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных п. 4.3.4. настоящего Договора. В этом случае Компания представляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора.

**2.4.** Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента, возможно при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора посредством направления письменного заявления по юридическому адресу Компании: 101000 г. Москва, Колпачный пер.6, стр.5, пом.2, ком.5.

В случае отказа Клиента от Договора в течение 14 (Четырнадцать) дней с даты оплаты Сертификата, при условии отсутствия обращений Клиента по Договору в этот срок, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату в полном объеме в течение 30 календарных дней с момента получения Компанией отказа Клиента.

В случае отказа Клиента от Договора по истечении 14 дней с момента приобретения Сертификата, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату пропорционально не истекшему сроку его действия в случае, если Клиент не обращался за оказанием справочной и информационной поддержки. При наличии обращений подлежат удержанию фактически понесенные расходы на устную консультацию: 1000 рублей, расходы на письменную консультацию: 2000 рублей.

Четырнадцатидневный срок начинает течь с рабочего дня, следующего за днем оплаты.

## III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**3.1.** Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам справочной и информационной поддержки в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

**3.1.1.** Компания несет ответственность за качество оказанной справочной и информационной поддержки при условии, что представленные на исследование документы являются надлежащими копиями и

полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Специалисту информация соответствует действительности;

**3.1.2.** Справочная и информационная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Сертификатом и Договором, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

**3.1.3.** Справочная и информационная поддержка осуществляется в объеме, предусмотренном Сертификатом, при условии его оплаты в полном объеме;

**3.1.4. Клиент обращается в Компанию:**

Используя телефонную связь для получения справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в устной форме. Номера телефонов Компании:

**8 800 775 24 98** - звонок осуществляется бесплатно по России (для звонков с мобильных и стационарных телефонов, зарегистрированных на территории Российской Федерации при условии нахождения Клиента в зоне действия своего абонентского тарифа);

**+7 499 216 24 98** – для Москвы, Московской области по тарифам оператора телефонной связи Клиента.

Компания не возмещает денежные средства в случае, если Клиентом использована платная мобильная или междугородняя (внутригородская) связь;

Используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании [www.telmed24.ru/metib](http://www.telmed24.ru/metib), для получения справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в письменной форме; Клиент не ограничен временем консультирования, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Сертификате;

**3.1.5.** Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц в рамках справочной и информационной поддержки по Сертификату не оказывается;

**3.1.6.** В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Пароль для использования Личного кабинета является кодом подтверждения, известен только Клиенту и представляет определенную последовательность (комбинацию) символов, позволяющих Компании однозначно идентифицировать Клиента при получении электронного сообщения, в том числе в виде электронных документов / файлов.

Пароль (код подтверждения) является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Клиентом при непосредственном заключении Договора.

Компания имеет право отправлять Клиенту на Электронную почту [Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru) уведомления об изменениях в его Личном кабинете (например, поступление новых сообщений, образцов документов и пр.).

**3.1.7.** При каждом обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент обязан указать тип запрашиваемой услуги: предоставление справочной и информационной поддержки в устной или письменной форме. Во всех случаях, когда тип услуги не определен справочная и информационная поддержка предоставляется в письменной форме.

**3.2.** Компания оказывает справочную и информационную поддержку следующим образом:

**3.2.1.** Справочная и информационная поддержка осуществляется в объеме и по тематике, предусмотренном Сертификатом и настоящими Правилами;

**3.2.2.** При обращении в Компанию Клиент использует телефонную связь (в устной форме), либо Личный кабинет (в письменной форме);

**3.2.3.** Клиент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между Специалистами Компании, Клиентом и Дополнительными клиентами.

**3.2.4.** Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его Личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Клиент уведомлен, что аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известны идентификационные данные;

**3.2.5.** Справочная и информационная поддержка, оказываемая в устной и письменной форме, первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию, если иное не предусмотрено Правилами. В случае, если для предоставления справочной и информационной поддержки необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента;

**3.2.6.** Справочная и информационная поддержка осуществляется Компанией на русском языке по запросу Клиента, сформулированному от первого лица, на русском языке, в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, тип услуги (письменная или устная форма), которые Клиент хочет получить. Представляемые для изучения фото-(скан-) копии документов должны быть в качестве, пригодном для прочтения без применения специальных технических средств, на русском языке, не должны превышать в объеме 10 листов машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов;

**3.2.7.** В случае не предоставления затребованных Компанией документов в течение двух календарных дней с момента направления Компанией запроса, вопрос Клиента снимается с контроля, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме (по телефону Клиента, либо через Личный кабинет). Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы / материалы, необходимые для разрешения вопроса;

**3.2.8.** В случае превышения указанного в настоящих Правилах объема документов, справочная и информационная поддержка может быть оказана Клиенту по цене, не превышающей 80% от стоимости, установленной тарифами, действующими в Компании, на основании отдельно заключенного договора с Клиентом;

**3.2.9.** Специалист Компании дает оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента на основании полученной информации и исходя из представленных Клиентом документов. В случае изменения фактических обстоятельств проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов справочная и информационная поддержка оказывается в рамках отдельной услуги;

**3.2.10.** При каждом обращении справочная и информационная поддержка предоставляется только по одной проблеме Клиента;

**3.2.11.** Оказание справочной и информационной поддержки Клиенту не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);

**3.2.12.** Оказание справочной и информационной поддержки не предполагают постановки (подтверждения) диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения;

**3.2.13.** Справочная и информационная поддержка, в устной и письменной форме оказывается при обращении Клиента. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет справочную и информационную поддержку в течение 48 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации и документов.

При необходимости, время предоставления справочной и информационной поддержки (в устной и письменной форме) может быть увеличено по усмотрению Компании на дополнительные 24 часа по истечении срока, установленного для каждого вида поддержки;

Время оказания справочной и информационной поддержки в устной форме по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключения составляют случаи, прямо предусмотренные в Правилах и Приложении;

**3.2.14.** Справочная и информационная поддержка оказываются по вопросам, касающимся лично Клиента (то есть по вопросам, не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом.

Согласно Сертификату, включающему услугу «Семейное здоровье», за консультацией вправе обратиться Клиент и один Дополнительный клиент, указанный им в период действия Правил. Дополнительный клиент при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в 1.3. Порядка осуществления справочной и информационной поддержки (Приложение № 1 к настоящему Договору), запрашиваемые Специалистом Компании.

Специалист Компании вправе потребовать предоставления Клиентом документов, подтверждающих заинтересованность в разрешении вопроса, поставленного перед Специалистом Компании. Отказ в предоставлении подобных документов является основанием для признания вопроса не имеющим отношения к Клиенту лично и отказа в предоставлении справочной и информационной поддержки;

**3.2.15.** В случае, если устная коммуникация является затруднительной, либо невозможной по обстоятельствам, не зависящим от Компании, Компания вправе вместо справочной и информационной поддержки в устной форме предоставить ее Клиенту в письменной форме через Личный кабинет;

**3.2.16.** Объем ответа при оказании справочной и информационной поддержки в письменной форме определяется Специалистом самостоятельно, исходя из существа и сути запроса Клиента;

**3.2.17.** Справочная и информационная поддержка, предоставляемая в письменной форме, считается предоставленной с момента направления Специалистом информации /документов, размещения информации /документов в Личном кабинете Клиента;

**3.2.18.** Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента, за исключением консультаций, оказанных в рамках услуг «Семейное здоровье», осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента), в случае, когда действия (бездействие) близких родственников Клиента оказывают влияние на права и обязанности Клиента. При этом, Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента доказательства родственных отношений;

#### IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

##### **4.1. Клиент имеет право:**

4.1.1. Пользоваться справочной и информационной поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным видом Сертификата;

4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления справочной и информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста с Клиентом;

4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;

4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по каналам связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;

4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

- через Личный кабинет Клиента на сайте Компании [www.telmed24.ru/metib](http://www.telmed24.ru/metib);
- по телефону: +7 (499) 681 24 98;
- по электронной почте: [info@telmed24.ru](mailto:info@telmed24.ru);

4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

## **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объёмом справочной и информационной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Сертификата;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения справочной и информационной поддержки;

4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;

4.2.4. Не использовать справочные и информационные продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.5. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

4.2.6. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам при коммуникации с ними;

4.2.7. Пользоваться справочной и информационным продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящего Договора;

4.2.8. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

4.2.9. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;

4.2.10. Обеспечить невозможность доступа к своим идентификационным данным со стороны третьих лиц. Клиент самостоятельно отвечает за сохранность идентификационных данных, несет риск их утраты или доступа к ним третьих лиц.

4.2.11. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Сертификата, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

### **4.3. Компания имеет право:**

4.3.1. Определять условия оказания справочной и информационной поддержки;

4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае Компания несет ответственность за деятельность третьих лиц и предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных.

В целях реализации Сертификатов Компания вправе поручить обработку персональных данных ПАО АКБ «Металлинвестбанк»;

4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;

4.3.4. Приостановить или прекратить оказание справочной и информационной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2., или положений законодательства РФ. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Клиента на сайте [www.telmed24.ru/metib](http://www.telmed24.ru/metib), а также на адрес электронной почты, указанной Клиентом в момент активации Сертификата, о принятом решении о приостановлении либо прекращении справочной и информационной поддержки, с указанием причин принятого решения;

4.3.5. Приостанавливать оказание справочной и информационной поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора в порядке, предусмотренном п. 4.3.4. настоящего Договора;

4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении справочной и информационной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Договора;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание справочной и информационной поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;

### **4.4. Компания обязана:**

4.4.1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Сертификатом;

4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;

4.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки.

## V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

**5.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

**5.2.** Стороны несут ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

**5.3.** Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, равной стоимости услуг/Сертификата пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения справочной и информационной поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

**5.4.** Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством РФ, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

**5.5.** Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

**5.6.** В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

**6.1.** После заключения Договора с Клиентом (оплаты Сертификата) изменение условий Договора может быть осуществлено по взаимному согласию Компании и Клиента.

**6.2.** Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Сертификатов, а также определять иные условия предоставления справочной и информационной поддержки по Договору.

*Приложение № 1*

*к Правилам пользования справочной и информационной поддержкой*

## ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

### I. АКТИВАЦИЯ СЕРТИФИКАТА

**1.1.** Клиент получает право пользования справочной и информационной поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Сертификата.

**1.2.** Для того, чтобы активировать Сертификат, Клиенту необходимо обратиться в Компанию: используя телефонную связь (номер **8 800 775 24 98** или **+7 499 216 24 98**);

**1.3.** При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Компании следующие данные:

- идентификационные данные (номер Сертификата, код активации, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него);
- ФИО;
- дата рождения;
- адрес регистрации (адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона\*.

Клиент вправе предоставить исключительно номер стационарного телефона, находящегося на территории РФ, либо номер телефона, принадлежащий российскому оператору связи работающему на территории РФ (далее – «контактный номер телефона»).

В случае отсутствия контактного номера телефона Клиента, Компания оставляет за собой право не оказывать виды справочной и информационной поддержки, для оказания которых необходим контактный номер телефона Клиента.

**1.4.** В случае непредставления сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в его активации.

### II. ВИДЫ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

**2.1. Личный кабинет** - персональный раздел, находящийся на сайте Компании ([www.telmed24.ru/metib](http://www.telmed24.ru/metib)), доступный только Клиенту.

В Личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах, направленных Компанией или Клиентом материалах и документах, аудиозаписи коммуникаций между Клиентом и Компанией. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать услуги Компании, предоставляемые в письменном виде, сохранять их в электронном виде и/или распечатывать. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания срока его действия. В случае, если для предоставления услуги Специалистам Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с ситуацией Клиента, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Клиентом запросу, Клиент направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через Личный кабинет

**2.2. Экстренная устная консультация (24/7)** - консультация, оказываемая Компанией по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, требующим немедленного реагирования.

Экстренная консультация направлена на оказание срочной информационной помощи Клиенту, предполагающей предоставление общедоступных сведений о совершении или исключении совершения определенных действий в целях избегания негативных последствий для здоровья Клиента, в том числе, необходимости вызова бригад скорой помощи или приема лекарственных средств, иное.

Экстренная консультация носит исключительно информационный характер и не может расцениваться Клиентом, как рекомендации медицинского характера.

Дистанционная экстренная устная консультация может быть запрошена Клиентом не позднее 2 часов с момента возникновения основания для получения консультации.

Экстренная консультация предоставляется в устной форме, 24 часа в сутки ежедневно, без выходных и праздничных дней.

**2.3. Честная фармакология** - организация предоставления информации об аналогах лекарственных средств, а также БАДов и витаминных комплексов.

Информация может быть предоставлена по усмотрению Специалиста Компании в форме устной коммуникации с Клиентом или путем направления в адрес Клиента письменного ответа через Личный кабинет.

Консультация предоставляется, исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу, назначению и действию.

Специалистом Компании может быть предоставлена информация о наличии дополнительных активных веществ, а также о рекомендациях в отношении тех или иных лекарственных средств.

Предоставляется в форме запроса Клиента (устной или письменной), 24 часа в сутки, ежедневно без выходных и праздничных дней.

Специалист вправе увеличить время для предоставления информации Клиенту до 12 часов с момента получения запроса от Клиента.

**2.4. Все секреты ОМС** - предоставление Клиенту информации в форме устной дистанционной консультации по вопросам, связанным с получением медицинского обслуживания в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС), условиях и порядке организации ОМС (получение полиса, организация медицинского обслуживания в конкретной поликлинике, др.), иным вопросам, связанным с ОМС. Консультация оказывается непосредственно в момент коммуникации с Клиентом. Специалистом Компании может быть увеличено время для оказания настоящей услуги при необходимости изучения дополнительной информации и документов Клиента до 24 часов с момента получения соответствующей дополнительной информации или документов от Клиента.

**2.5. Медицинский консьерж** – предоставление справочной информации о режиме работы и адресах медицинских учреждений: диагностических центров, поликлиник, больниц, лабораторий и пр. и помощь в записи на прием.

**2.6. Второе экспертное мнение - Россия** - организация предоставления письменного мнения узкопрофильного врача одной из ведущих клиник (иного медицинского учреждения) на территории РФ относительно поставленного в отношении Клиента диагноза, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом информации, запрошенной Специалистом Компании.

Предоставляется в течение 96 часов с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов.

Консультация предоставляется в целях подтверждения первичного заключения или выявления несоответствия поставленного диагноза (выданного первичного заключения), назначенного лечения с рекомендацией при необходимости последующих исследований для постановки корректного диагноза и выбора лечения в соответствии с ним.

Письменная консультация предоставляется при соблюдении следующих условий: Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании, в том числе первичное заключение.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации врачом Клиенту, и ответственности за них не несет.

**2.7. Диагностика онкологических заболеваний** - организация проведения диагностики онкологических заболеваний по современным уникальным технологиям: морфологические и генетические исследования. Каждое диагностическое исследование проводится в цифровом виде с привлечением двух и более экспертов (в диагностике участвуют иностранные врачи), организована доставки биоматериала из любой точки РФ применяется междисциплинарный подход с целью исключения возможности ошибочного диагноза.

**2.8. Второе экспертное мнение – Global** - организация предоставления письменного заключения узкопрофильного врача одной из ведущих клиник (иного медицинского учреждения) Германии, Израиля или США (в некоторых случаях, при наличии узкопрофильных специалистов на территории иных государств, консультация может быть предоставлена специалистом одной из таких клиник) относительно поставленного в отношении Клиента диагноза, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом информации, запрошенной Специалистом Компании.

Предоставляется в течение 14 (четырнадцати) суток с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов. Клиент вправе воспользоваться услугой посредством направления запроса на получение такой услуги через Личный кабинет не ранее, чем через 10 (десять) календарных дней с момента активации Сертификата.

Письменная консультация предоставляется при соблюдении следующих условий: Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании, в том числе первичное заключение.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации врачом Клиенту, и ответственности за них не несет.

### III. ОБЪЕМ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Виды справочной и информационной поддержки	Личный врач-Стандарт	Личный врач-Семейное здоровье
<b>8-800</b> (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включено
<b>Личный кабинет</b> — персональный раздел, находящийся на сайте Сервиса <a href="http://www.telmed24.ru/metib">www.telmed24.ru/metib</a> . Клиент направляет документы и вопросы через Личный кабинет.	Включено	Включено
<b>Экстренная устная консультация (24/7)</b> — срочная консультация при экстренном случае. Подскажем, что делать, организуем экстренную консультацию по первой доврачебной помощи больному, при необходимости вызовем скорую помощь. Организация тщательного анализа и консультаций по имеющимся данным, относительно состояния Клиента московским врачом	Включено	Включено

Виды справочной и информационной поддержки	Личный врач-Стандарт	Личный врач-Семейное здоровье
<b>Честная фармакология</b> — консультации о механизмах действия медицинских препаратов, их эффективности, предоставление информации об аналогах лекарственных средств	Включено	Включено
<b>Все секреты ОМС</b> — расскажем, на какое бесплатное лечение вы в действительности имеете право и поможем получить максимум бесплатной медицинской помощи по ОМС. Устная консультация специализированного юриста по правам граждан в сфере здравоохранения защиты прав пациентов	Включено	Включено
<b>Медицинский консьерж</b> — справочная информация о диагностических центрах, поликлиниках, больницах, врачах, лабораториях и пр. и помощь в записи на прием.	Включено	Включено
<b>Второе экспертное мнение - Россия</b> — письменная консультация и перепроверка диагноза врача-специалиста ведущей клиники Российской Федерации	2 раза	2 раза
<b>Диагностика онкологических заболеваний</b> — возможность проведения диагностики онкологических заболеваний по современным уникальным технологиям. Возможность получения мнения консилиума лучших мировых врачей-экспертов	нет	1 раз
<b>Второе экспертное мнение – Global</b> — письменная консультация и перепроверка диагноза врачом-специалистом ведущих и иностранных клиник Германии, Израиля и США.	нет	1 раз
<b>Срок действия Сертификата</b>	1 год	1 год
<b>Стоимость Сертификата, включая НДС 20%</b>	2 000 руб.	3 400 руб.

## **ПРАВИЛА СОЗДАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ**

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

**Предметом настоящих Правил являются отношения между Компанией и Клиентом, возникшие при исполнении поручения по созданию и использованию электронной почты на доменном имени «[Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru)» в соответствии с пунктами 1.7. -1.9. Договора.**

1. Компания создает Клиенту электронную почту на доменном имени «[Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru)» (далее – Электронная почта) в соответствии с Правилами пользования справочной и информационной поддержкой, размещенными на сайте: [www.telmed24.ru/metib](http://www.telmed24.ru/metib).

2. Процедура создания Электронной почты Клиента включает в себя заполнение регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при приобретении Сертификата. Компания гарантирует, что Электронная почта создается каждому Клиенту в течение 1 рабочего дня с момента оплаты Клиентом выбранного Сертификата.

3. Логин и Паролем электронной почты Клиента является номер Сертификата (номер указан на Сертификате).

4. Компания рекомендует Клиенту при первом входе в Электронную почту заменить пароль на более сложную комбинацию знаков, чтобы избежать возможность его подбора третьими лицами.

5. Риск осуществления мошеннических и иных неправомерных действий с Электронной почтой Клиента в связи с утратой Пароля несет Клиент.

6. Компания не несет ответственность и не гарантирует безопасность Электронной почты Клиента в случаях: передачи третьим лицам (умышленно или по неосторожности) пароля и информационных данных; доступа третьих лиц к Электронной почте с использованием программных средств, позволяющих осуществить подбор и/или декодирование пароля; доступа третьих лиц к Электронной почте путем простого подбора пароля и информационных данных; невыполнение Клиентом рекомендаций, указанных в настоящих Правилах.

7. Для доступа к Электронной почте используется сервис <https://pochta.telmed24.ru>.

8. С помощью Электронной почты Клиент имеет возможность обмениваться электронными письмами с помощью веб-интерфейса и соответствующего программного обеспечения, направленного на передачу, накопление и обработку корреспонденции, предоставленной в электронном виде.

9. Компания гарантирует Клиенту тайну сообщений и соблюдения конфиденциальности информации, передаваемой посредством Электронной почты, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

10. Клиент обязуется немедленно уведомлять Компанию о любом нарушении безопасности Электронной почты и осуществлять выход из своей Электронной почты по окончании работы с почтой.

11. Доступ к Электронной почте может быть восстановлен только в случае полного и верного указания информации, указанной при оплате Сертификата при обращении в техническую поддержку Компании по номеру: 8 800 775 24 98, +7 499 216 24 98 или на электронную почту: [support@telmed24.ru](mailto:support@telmed24.ru).

12. Электронная почта предоставляется Клиенту «как есть». Компания не принимает на себя никакой ответственности за задержку, удаление, недоставку или невозможность загрузить любые данные Клиента, в том числе настройки Клиента. Все вопросы предоставления прав доступа к сети Интернет, покупки и наладки соответствующего оборудования и программных продуктов решаются Клиентом самостоятельно и не подпадают под действие настоящих Правил.

13. Компания не контролирует материалы, передаваемые с помощью Электронной почты, следовательно, не гарантирует точность, полноту или качество этих материалов.

14. Клиент, отправляя какие-либо сообщения с Электронной почты, соглашается, что такие сообщения определяются как отправленные от его имени. При этом Клиент несет самостоятельную ответственность за все возможные претензии, связанные с отправкой таких сообщений.

15. Клиент соглашается на получение на Электронную почту рассылок рекламного-информационного содержания, в том числе от партнеров Компании, которым Пользователь выразил согласие на отправку ему сообщений.

16. Компания не несет ответственность за любые прямые либо косвенные убытки, произошедшие из-за использования либо невозможности использования Электронной почты, из-за несанкционированного доступа к коммуникациям Клиента, из-за мошеннической деятельности третьих лиц.

17. Компания не несет ответственность за использование Клиентом Электронной почты в коммерческих целях, включая хранение документов и ведение деловой переписки.

18. Клиент понимает, что Компания имеет право закрыть Клиенту доступ к Электронной почте в любое время без предварительного уведомления Клиента. Это может быть спровоцировано техническими сбоями, нарушением Клиентом настоящего Договора.

19. Под закрытием доступа к Электронной почте предполагается освобождение Электронной почты от писем, файлов и личных настроек.

20. Компания оставляет за собой право на удаление Электронной почты Клиента по истечению 14 (четырнадцати) календарных дней с момента завершения срока действия Сертификата.

21. Компания имеет право установить ограничения пользования Электронной почтой (например, срок хранения почтовых сообщений, максимальное количество сообщений, размер сообщений и так далее).

22. Компания имеет право по требованию правоохранительных органов Российской Федерации и в соответствии с действующим законодательством передавать такому органу имеющуюся информацию о Клиенте.

23. Согласие Клиента с условиями настоящих Правил выражается в форме нажатия Клиентом кнопки «Войти», помещенной под формой введения логина и пароля электронной почты на любом из возможных сервисов, обеспечивающих вход в электронную почту, либо путем фактического использования Электронной почты.