

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АБОНЕНТСКИМИ УСЛУГАМИ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»

Настоящие Правила пользования абонентскими услугами справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» являются публичной офертой (*далее - Договор*) ООО «ТелеМед» (*далее - Компания*), содержащей все существенные условия Абонентского договора (договора с исполнением по требованию) и порядок пользования справочным и информационным продуктом телефонной линии «Личный Врач», адресованным любому физическому лицу на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких - либо исключений и оговорок.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

**Сертификат «Личный врач», «Личный врач - Семейное здоровье», «Личный врач - Второе мнение» (Сертификат)** - персональный идентификационный материальный носитель, содержащий информационную памятку об объеме услуг и условиях получения справочных и информационных услуг ООО «ТелеМед», а также индивидуальный номер. Основанием для предоставления абонентского обслуживания является оплата 1 (Первого) года обслуживания в соответствии с тарифами Компании. Неоплаченный Сертификат (оплаченный не в полном объеме Сертификат) не является основанием для предоставления абонентского обслуживания Компанией.

**Владелец (Приобретатель, Абонент)** - дееспособное физическое лицо, приобретшее Сертификат и оплатило его в полном объеме.

**Клиент** - физическое лицо, являющееся законным Владельцем Сертификата, то есть приобретшее Сертификат и оплатившее его в полном объеме, либо получившее его от Приобретателя на законном основании, и активировавшее его.

**Компания** - Общество с ограниченной ответственностью «ТелеМед» (ООО «ТелеМед»).

**Номер Сертификата** - 10 (Десятизначный) номер, с помощью которого производится идентификация Клиента. Номер Сертификата указывается в соответствующей графе Сертификата.

**Пароль активации** - 6 (Шестизначный) номер, с помощью которого производится онлайн идентификация Клиента. Пароль активации сообщается Специалистом Компании при звонке Клиента в Компанию.

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

**Справочный и информационный продукт** - разновидность информационной поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Сертификатом. Описание услуг, а также порядок получения абонентских справочных и информационных услуг содержится в Приложении № 1 к Договору.

**Виды справочных и информационных продуктов Компании по программе «Личный врач», «Личный врач - Семейное здоровье», «Личный врач - Второе мнение»:**

- личный кабинет;
- дистанционная экстренная консультация;
- дистанционная устная консультация «Право пациента»\«Мнение врача»;
- письменная консультация «Второе мнение» (Россия);
- письменная консультация «Второе мнение» (Германия);
- семейное здоровье;
- медицинский навигатор;
- описание медицинского препарата;
- честная фармакология;
- проверка лекарственных средств;
- вызов экстренных служб;
- скидка на лекарство.

После активации Сертификата Клиент автоматически подключается к бесплатной Сервисной программе Компании «Мнение врача» и возможности запроса письменной консультации «Второе мнение» (Россия) и «Второе мнение» (Германия). Оказание услуг по Сервисной программе осуществляется в рамках получения услуги дистанционные устные консультации «Право пациента» и производится в соответствии с Договором.

1.1. Компания, на основании акцепта Клиента и 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 Российской Федерации.

1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на обработку Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации, в частности на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение,

- предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
- 1.3. В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «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.
  - 1.4. В случаях, предусмотренных законодательством, Клиент 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. Вся информация медицинского характера, полученная Клиентом в процессе использования бесплатной Сервисной программы «Мнение врача» является мнением специалиста и носит рекомендательный (справочный) характер.

## 2. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

- 2.1. Договор вступает в силу с момента оплаты стоимости услуг и действует в течение 1 года.
- 2.2. Досрочное расторжение договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных пунктом 4.3.4. настоящего Договора. В этом случае Компания представляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие по истечении 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения Клиентом уведомления от Компании.
- 2.3. В случае принятия Клиентом решения о расторжении настоящего Договора в течение календарного месяца, в котором был приобретен Сертификат, денежные средства подлежат возврату Клиенту в полном объеме стоимости Сертификата.  
В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора в календарном месяце, следующим за календарным месяцем, в котором был приобретен Сертификат, денежные средства подлежат возврату пропорционально не истекшему сроку его действия в случае. При этом с соответствующим заявлением Клиент должен обратиться в Компанию, по телефонам, указанным в Сертификате.

### Формула расчета суммы возврата:

$X$  (сумма возврата) =  $Y$  (стоимость Сертификата) - ( $V$ : количество дней действия Сертификата \* количество дней, прошедших с момента приобретения).

При наличии обращений за оказанием правовой поддержки из подлежащей возврату суммы дополнительно удерживаются фактически понесенные расходы, размер которых установлен в пункте 2.4. настоящего Договора.

- 2.4. В случае досрочного расторжения договора до окончания абонентского периода Компания возвращает Клиенту денежные средства, оплаченные за текущий абонентский период, за вычетом суммы, рассчитанной пропорционально истекшему периоду времени, если Владелец не обращался за информационной поддержкой. При наличии обращений подлежат удержанию фактически понесенные расходы на активацию: 1000 (Одна тысяча) рублей, на устную консультацию: 1000 (Одна тысяча) рублей, расходы на письменную консультацию: 3000 (Три тысячи) рублей.

## 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 3.1. Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам абонентской справочной и информационной помощи в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:
  - а) абонентская справочная и информационная поддержка осуществляются ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения профилактических работ;
  - б) справочная и информационная поддержка осуществляются при условии оплаты в полном объеме стоимости абонентского обслуживания за текущий период;
  - в) услуги предусматривают оказание информационной, справочной и правовой помощи Клиенту, но не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);
  - г) время консультирования Клиента по одному вопросу не может превышать 30 (Тридцати) минут, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;
  - е) справочная и информационная поддержка осуществляются по вопросам, касающимся персонально Клиента и его несовершеннолетних детей (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 член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в пункте 1.3. Приложения № 1 к настоящему Договору, запрашиваемые Специалистом Компании. Предоставляя Компании указанные данные член семьи Клиента, тем самым дает Компании согласие на обработку его персональных данных для целей оказания ему услуг по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допустимыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или

- сообщенных устно;
- f) справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц - близких родственников Клиента, за исключением консультаций, оказанных в рамках услуги «Семейное здоровье», осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента);
  - g) оказание информационной и справочной поддержки по Договору 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;
  - h) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования или информационных и справочных источников, в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
  - i) услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 72 (Семидесяти двух) часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.
- 3.2. Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:
- a) телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-775-24-98;
  - b) стоимость звонка на номер 8-800-775-24-98 при нахождении Клиента во внутрисетевом роуминге не возмещается Компанией;
  - c) оплата на звонки на городские телефонные номера не возмещается Компанией.
- 3.3. Клиент понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

##### 4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. Пользоваться справочной и информационной поддержкой Компании, а также Сервисными программами в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с тарифом Сертификата.
- 4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов.
- 4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании 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 сетям 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 услуг, предоставляемых Компанией. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:
  - через личный кабинет Клиента на сайте Компании [www.telmed24.ru/trust](http://www.telmed24.ru/trust).
  - 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 объемом 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. Пользоваться справочной и информационной поддержкой в соответствии с условиями Договора.
- 4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением справочной и информационной поддержки (посредством телефонной связи, или письменно через свой личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса.
- 4.2.6. Не использовать справочные и информационные продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам.
- 4.2.7. Не использовать информацию, полученную в Компании, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц.

- 4.2.8. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними.
- 4.2.9. Пользоваться справочной и информационной поддержкой лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе 3 настоящего Договора.
- 4.2.10. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором.
- 4.2.11. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов.
- 4.2.12. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным.
- 4.2.13. 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.
- 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. Приостанавливать или досрочно прекращать действие Сертификата в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных пунктом 4.2. Договора, или положений законодательства. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента, а также на адрес электронной почты и в смс - сообщении на номер телефона, указанные Клиентом в момент активации Сертификата о принятом решении, о приостановлении либо досрочном прекращении действия Сертификата Клиента не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Сертификата, 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.
- 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 или информационной поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
  - в иных случаях, установленных настоящими Договором, в частности, при отсутствии возможности идентифицировать Клиента в Клиентской базе Компании по сообщаемым им данным, а также при отсутствии возможности по сообщаемому Клиентом запросу предоставить справочную и информационную поддержку Клиенту в рамках предусмотренного тарифа.

#### **4.4. Компания обязана:**

- 4.4.1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Договором.
- 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. В рамках предоставления услуг по телефонной линии «Личный Врач» обсуждение отдельных положений и содержания Договора в целом не предусмотрено.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.  
Компания несет ответственность за качество оказанной справочной и информационной поддержки при условии, что представленные Клиентом на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.
- 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, 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 (то есть 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, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

- 5.5. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюдать досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.
- 5.6. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде по месту нахождения Компании.

#### **6. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

- 6.1. Компания вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора, а также его неотъемлемых частей, путем опубликования на сайте [www.telmed24.ru/trust](http://www.telmed24.ru/trust) новой редакции или внесенных изменений. Изменения вступают в силу с момента их опубликования. Клиент обязуется самостоятельно регулярно знакомиться с новой редакцией Договора и следовать его правилам и положениям.
- 6.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Сертификатов, а также определять иные условия предоставления справочной и информационной поддержки по Договору.

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ АБОНЕНТСКИХ УСЛУГ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО СЕРТИФИКАТАМ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»,  
«ЛИЧНЫЙ ВРАЧ - СЕМЕЙНОЕ ЗДОРОВЬЕ», «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ - ВТОРОЕ МНЕНИЕ»**

Настоящий Порядок оказания абонентских услуг информационной поддержки по сертификатам «Личный врач», «Личный врач - Семейное здоровье», «Личный врач - второе мнение» является неотъемлемой частью Абонентского договора на предоставление справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный Врач» (далее Договор) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

**1. 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 Сертификаты, его Пользователю необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8 (800) 7752498 или 8 (499) 2162498. Активация Сертификатов третьими лицами не допускается.
- 1.3. При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные:
  - Номер Сертификата;
  - фамилию, имя и отчество (при наличии);
  - число, месяц и год рождения;
  - адрес места жительства;
  - профессию;
  - адрес электронной почты;
  - контактный номер телефона;
  - кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
  - контрольный вопрос и ответ на него.
- 1.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в их активации.

**2. Виды справочной и информационной поддержки.**

- 2.1. **Личный кабинет** - персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «ТелеМед» ([www.telmed24.ru/trust](http://www.telmed24.ru/trust)), доступный только Клиентам. В личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах. 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 его срока 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. По истечении 3 (Трех) календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Клиенту дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Клиентом через Личный кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме посредством личного кабинета. Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.
- 2.2. **Дистанционная экстренная устная консультация** - устная консультация по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, требующим немедленного реагирования. Круглосуточная экстренная устная консультация предоставляется 24 (Двадцать четыре) часа в сутки ежедневно. Дистанционная экстренная устная консультация может быть запрошена клиентом в случае возникновения основания для получения консультации не ранее 2 часов до момента обращения.
- 2.3. **Дистанционная устная консультация «Право пациента»\«Мнение врача»** - консультация по всем вопросам, связанным с правами Клиента и его несовершеннолетних детей по охране здоровья, обращениям в медицинские учреждения и организации, получением своевременной и квалифицированной медицинской помощи. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента и их объем не может быть более 10 (Десяти) листов рукописного/машинописного текста формата А4. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. В случае превышения установленного предела по объему представленных документов, услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 80 % от тарифа, действующего в Компании. Предоставляется круглосуточно и без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Компания производит

консультирование в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 (Семидесяти двух) часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через личный кабинет в случае запроса Специалиста Компании. В рамках устной консультации «Право пациента» клиент вправе запросить предоставление услуг по бесплатной Сервисной программе:

- получение устного заключения специалиста «Мнение врача» о соблюдении лечащим врачом пациента требований законодательства Российской Федерации и отраслевых норм о получении данных о болезни пациента и назначении лечения.

Консультация не предполагает постановки диагноза клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Консультация направлена исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения.

Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

- 2.4. **Письменная консультация «Второе мнение» (Россия)** - организация предоставления письменного заключения профильного, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом информации, запрошенной Специалистом. Предоставляется в течение 4 (Четырех) суток с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов. Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий:

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) является Сервисной услугой по программе информационной поддержки и предоставляется Компанией бесплатно.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение» (Россия) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

- 2.5. **Письменная консультация «Второе мнение» (Германия)** - организация предоставления иностранным врачом, практикующим в ведущих европейских клиниках, письменного мнения по вопросу охраны здоровья пациента, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом документов и информации, запрошенных Специалистом. Предоставляется в течение 7 (Семи) суток с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов. Персональное заключение переводится на русский язык и направляется Клиенту в его Личный кабинет на информационном портале [www.telmed24.ru/trust](http://www.telmed24.ru/trust). Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий:

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) является Сервисной услугой по программе информационной поддержки и предоставляется Компанией бесплатно.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение» (Германия) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

- 2.6. **Семейное здоровье** - за консультацией вправе обратиться Клиент и/или один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, запрашиваемые Специалистом Компании. Консультации члену семьи Клиента предоставляются в объеме услуг по Сертификату Клиента, увеличение количества лимитированных Сертификатом услуг не предусматривается.

- 2.7. **Медицинский навигатор** - предоставление клиенту информации о режиме работы медицинских учреждений, адресах учреждений здравоохранения.

- 2.8. **Описание медицинского препарата** - предоставление информации о запрошенном Клиентом лекарственном средстве, показаниях к применению и возможном побочном действии, способах применения и противопоказаниях, а также рекомендуемых условиях хранения. Предоставляется в соответствии с аннотацией к лекарственному средству. Предоставляется в отношении лекарственных средств, находящихся в обращении на территории Российской Федерации.

- 2.9. **Честная фармакология** - предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу или письменная консультация через Личный Кабинет. Способ предоставления консультации выбирается Специалистом Компании.

- 2.10. **Проверка лекарственных средств** - проведение информационного поиска, проверка препарата на наличие в списке забракованных или изъятых из обращения на территории России. Услуга предоставляется при условии сообщения Специалисту компании данных, необходимых для проведения онлайн проверки.

Услуга предоставляется в момент обращения Клиента при условии предоставления Специалисту компании необходимых данных. В случае невозможности моментальной проверки, вызванной временной неработоспособностью сервиса, услуга предоставляется после восстановления работоспособности сервиса.

Услуга не предполагает проведения дополнительных проверок.

- 2.11. **Вызов экстренных служб** - предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования на территории Российской Федерации, а также оказание услуги вызова данных служб по просьбе Клиента Компании. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней.

2.12. **Скидка на лекарство** - Клиенты компании имеют возможность приобрести лекарственные средства в различных аптеках и аптечных сетях со специальной клиентской скидкой; подробная информация о перечне аптек и условия предоставления скидок будут сообщены Специалистом Компании при обращении Клиента.

3. Порядок предоставления абонентской справочной и информационной поддержки.

- 3.1. Информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.
- 3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от 1 (Первого) лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.
- 3.3. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.
- 3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, справочная и информационная поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.
- 3.5. При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Сертификата и кодовое слово.
- 3.6. При обращении в Компанию через личный кабинет Клиент проходит идентификацию путем ввода идентификационных данных на сайте Компании: [www.telmed24.ru/trust](http://www.telmed24.ru/trust).
- 3.7. Осуществление справочной и информационной поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещено.
- 3.8. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.
- 3.9. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, по номеру 8 (499) 2162498 (для г. Москвы и Московской области) или 8-800-775-24-98 (для других регионов Российской Федерации) или посредством письменного запроса через свой личный кабинет на сайте Компании.
- 3.10. Для получения информационного продукта «Семейное здоровье», Клиенту необходимо через свой личный кабинет обратиться в Компанию с запросом о регистрации одного из членов семьи, предоставив следующую информацию: фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер мобильного телефона.

4. Объем абонентской справочной и информационной поддержки.

Компания предоставляет поддержку в следующем объеме:

Вид услуги	Объем справочной и информационной поддержки		
	Тариф «Личный врач»	Тариф «Личный врач - Семейное здоровье»	Тариф «Личный врач - Второе мнение»
Личный кабинет	Включено	Включено	Включено
Дистанционная экстренная консультация	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Дистанционная устная консультация «Право пациента» «Мнение врача»	3 консультации	6 консультаций	6 консультаций
Письменная консультация «Второе мнение» (Россия)	-	1 консультация	1 консультация
Письменная консультация «Второе мнение» (Германия)	-	-	1 консультация
Семейное здоровье	-	Включено	Включено
Медицинский навигатор	-	Безлимитно	Безлимитно
Описание медицинского препарата	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Честная фармакология	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Проверка лекарственных средств	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Вызов экстренных служб	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Скидка на лекарство	Включено	Включено	Включено
Срок действия сертификата	1 год	1 год	1 год
Стоимость сертификата	3 000 рублей РФ	5 000 рублей РФ	7 500 рублей РФ

Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Клиентом и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Клиентов Компании.