

**ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР
на право получения справочной и информационной поддержки
телефонной линии «Личный врач»**

СЕРТИФИКАТЫ «Личный врач Стандарт», «Личный врач Плюс», «Личный врач Семейное здоровье», «Личный врач Второе мнение»

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Опционный Договор предоставляет право на получение справочной и информационной поддержки (далее – Договор, Опционный Договор), заключается на основании ст.
3. Гражданского кодекса Российской Федерации между Обществом с ограниченной ответственностью «ТелеМед» (далее – «Компания») и физическим лицом, заинтересованным в получении справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» (далее – «Клиент»), предусмотренной настоящим Договором.
2. Текст настоящего Опционного Договора является офертой в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит все существенные условия договора, порядок исполнения обязательств перед Клиентом. Настоящий Опционный Договор может быть заключен не иначе, как путем присоединения к нему в целом путем оплаты полной стоимости Опционного платежа.
3. Понятия, используемые в Договоре:
Клиент – физическое лицо, заключившее Опционный Договор от своего имени или получившее право требования по Опционному Договору на основании договора уступки прав требования и обратившееся 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 телефонной линии «Личный врач», которые вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;
Опционный платеж – денежная сумма, уплачиваемая лицом за право заявить требование о получении справочной и информационной поддержки по Опционному Договору;
Личный кабинет - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании (www.telmed24.ru/bbr) 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.
4. Оплачивая стоимость Опционного платежа, Клиент подтверждает, что он:
 - ознакомлен с Договором в полном объеме, ему понятны его положения и отсутствуют сомнения в толковании каких-либо пунктов;
 - понимает и признает имеющиеся в Договоре ограничения по объему справочной и информационной поддержки;
 - понимает, что не вправе требовать предоставления ему справочной и информационной поддержки, не предусмотренной Сертификатом, либо в количестве большем, чем это предусмотрено

Сертификатом;

– намерен пользоваться Сертификатом надлежащим образом, соблюдая общепринятые принципы корректного общения;

– согласен на получение рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

5. Рассылка рекламной информации с использованием контактного номера телефона

Дополнительного Клиента, указанного в настоящем пункте, осуществляется при соблюдении следующих условий:

– контактный номер телефона Дополнительного Клиента, указанный Клиентом, проходит процедуру подтверждения посредством направления СМС-сообщения;

– статус подтвержденного контактного номера телефона присваивается контактному номеру телефона Дополнительного клиента в случае получения Компанией соответствующего цифрового кода в ответ на ранее направленное текстовое сообщение на указанный Клиентом номер телефона;

– в случае, если Компанией не получено соответствующее текстовое подтверждение (СМС-сообщение), отправленное с указанного Клиентом контактного номера телефона Дополнительного клиента, контактный номер телефона Дополнительного клиента не переходит в статус подтвержденных;

– процедура подтверждения контактного номера телефона Дополнительного клиента считается его предварительным согласием как субъекта персональных данных на рекламную рассылку в соответствии со ст. 15 ФЗ «О персональных данных» N 152-ФЗ.

6. Договор не предполагает оказание справочной и информационной поддержки

юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю). Договор может быть заключен юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), только для дальнейшей уступки права по нему физическому лицу.

7. Основанием для получения справочной и информационной поддержки, является оплаченный Клиентом Сертификат. Клиент самостоятельно отвечает за сохранность идентификационных данных, несет риск их утраты или доступа к ним третьих лиц.

8. Право получения справочной и информационной поддержки по настоящему Опционному Договору могут быть уступлены Клиентом другому физическому лицу до момента первого обращения в Компанию либо при первом обращении в Компанию.

9. В последующем уступка права требования допускается при условии согласия Компании. В этом случае лицо, приобретающее право требования справочной и информационной поддержки, становится Клиентом Компании и принимает все условия настоящего Опционного Договора.

10. В случае, если после оплаты Опционного платежа в установленный Договором и Сертификатом срок Клиент не обратился в Компанию за получением справочной и информационной поддержки, либо воспользовался ею частично, цена Опционного платежа возврату не подлежит (в соответствии с п. 3 ст. 429.3 ГК РФ).

11. Клиент поручает Компании создать для него электронный почтовый ящик на 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.

12. Электронная почта на доменном имени 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 Опционного 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.

13. 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 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания срока действия Сертификата или с

момента досрочного расторжения настоящего Договора.

II. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Заключая Договор, Клиент поручает Компании обработку своих персональных данных, в том числе, специальных категорий персональных данных при их представлении для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Компания не осуществляет обработку биометрических персональных данных Клиента. Под обработкой персональных данных предполагаются любые действия, предусмотренные законом и совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиента (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных им письменно или сообщенных устно. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиента для целей заключения Договора по инициативе физического лица, а также для целей исполнения заключенного Договора;

2. Заключая Договор, Клиент подтверждает, что он согласен на передачу предоставленных Компании его персональных данных третьим лицам в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ, а также на проведение процедуры обезличивания (преобразование данных в информацию, которую нельзя соотнести с конкретным физическим лицом) ранее представленных персональных данных по достижении цели их обработки или в случае утраты необходимости по достижении этих целей и последующей процедуры деобезличивания (преобразование данных в сведения, которые возможно связать с конкретным физическим лицом) с соблюдением требований безопасности к вновь полученным персональным данным согласно положениям действующего законодательства РФ с целью исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем. Иным лицам, кроме указанных третьих лиц в рамках оформленного поручения, Компания обязуется не раскрывать персональные данные Клиентов без их согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ;

3. Компания предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных, в том числе, при поручении указанной обработки третьему лицу.

III.

ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

1. Опционный Договор на право получения справочной и информационной поддержки считается заключенным между Компанией и Клиентом с момента оплаты Клиентом Опционного платежа в соответствии с выбранным Сертификатом и действует до окончания срока, предусмотренного для возможности заявления требования предоставления справочной и информационной поддержки.

При этом под оплатой Опционного платежа Стороны понимают момент поступления денежных средств на счет Компании либо информирование Компании уполномоченным Банком о факте оплаты.

2. В течение срока действия Опционного Договора в соответствии со ст. 429.3. Гражданского кодекса РФ Клиент вправе потребовать от Компании совершения предусмотренных настоящим Договором действий, а именно: предоставления справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном соответствующим Сертификатом.

3. Клиент вправе в любое время отказаться от права требования справочной и информационной поддержки посредством направления письменного заявления по почтовому адресу Компании: 125252, г. Москва, ул. Алабяна, д.13, корп.2, пом. Ха.

В случае отказа Клиента от Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оплаты Опционного платежа, при условии отсутствия обращений Клиента по Договору в этот срок, Опционный платеж подлежит возврату в полном объеме в течение 30 календарных дней с момента получения Компанией отказа Клиента.

В случае отказа Клиента от Опционного Договора после 5 (пятого) рабочего дня с даты оплаты Опционного платежа, либо обращений Клиента за получением справочной и информационной поддержки в указанный срок, Опционный платеж возврату не подлежит.

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

IV. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»

1. Право требования получения справочной и информационной поддержки считается

заявленным Клиентом с момента его обращения в Компанию.

2. Клиент обращается в Компанию:

2.1. 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;

2.2. Используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании www.telmed24.ru/bbr, для получения справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемых в письменной форме.

2.3. В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011г. № 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 уведомления об изменениях в его Личном кабинете (например: поступление новых сообщений, образцов документов и пр.).

3. Клиент имеет право на получение справочной и информационной поддержки при условии оплаты Опционного платежа в полном объеме и прохождении процедуры идентификации в Компании.

4. Для того, чтобы пройти первичную процедуру идентификации Клиенту необходимо обратиться в Компанию указанным в пункте 4.2.1. Договора способом. При первом обращении в Компанию Клиент обязан сообщить следующие данные:

- идентификационные данные;
- 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.

В рамках опции «Семейное здоровье» Клиент в течение срока действия Договора вправе указать одного Дополнительного клиента, имеющего право на получение справочной и информационной поддержки, сообщив данные Дополнительного клиента, указанные в настоящем пункте.

Обработка указанных данных Дополнительного клиента осуществляется в целях исполнения настоящего Договора для осуществления прав и законных интересов Компании или Дополнительного клиента в соответствии с законодательством РФ.

5. Для идентификации Клиента при последующих звонках в Компанию он обязан сообщить идентификационные данные. Клиент не вправе предоставлять идентификационные данные третьим лицам для целей получения справочной и информационной поддержки.

6. 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.

7. Компания оказывает справочную и информационную поддержку следующим образом:

- 7.1. Справочная и информационная поддержка осуществляется в объеме и по тематике, предусмотренному Сертификатом и настоящим Договором;
- 7.2. При обращении в Компанию Клиент использует телефонную связь (в устной форме), либо Личный кабинет (в письменной форме);
- 7.3. Клиент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между Специалистами Компании, Клиентом и Дополнительными клиентами.
- 7.4. 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;
- 7.5. 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 Договором. В случае, если для предоставления справочной и информационной поддержки необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента;
- 7.6. 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;
- 7.7. 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;
- 7.8. В случае превышения указанного в настоящем Договоре 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;
- 7.9. Справочная и информационная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Договором и Сертификатом, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
- 7.10. 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;
- 7.11. При каждом обращении справочная и информационная поддержка предоставляется только по одной проблеме Клиента;
- 7.12. Оказание справочной и информационной поддержка Клиенту не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);
- 7.13. Оказание справочной и информационной 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;
- 7.14. 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, исключение составляют случаи, прямо предусмотренные в Договоре и Приложении;

7.15. 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 Договора. Дополнительный клиент при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в 4.3. настоящего Договора, 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;

7.16. 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;

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

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

7.19. Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента, за исключением консультаций, оказанных в рамках услуг «Семейное здоровье» и «Дети клиента», 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;

8. 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.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ

1. Клиент имеет право:

- 1.1. Потребовать предоставления ему справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и в соответствии с условиями, закрепленными в настоящем Договоре;
- 1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;
- 1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки в течение срока действия настоящего Договора, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;
- 1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме справочной и информационной поддержки, предоставляемой в рамках соответствующего Сертификата, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 1.5. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам предоставления

справочной и информационной поддержки. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

- через Личный кабинет Клиента, размещенном на сайте Компании www.telmed24.ru/bbr;
 - по телефону: +7 (499) 681 24 98;
 - по электронной почте: info@telmed24.ru;
- 1.6. Обращаться в Компанию через представителя, если в связи с состоянием здоровья Клиент не может обратиться в Компанию лично. В этом случае Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет доверенность на представителя через Личный кабинет.

2. Клиент обязан:

- 2.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора, перечнем справочной и информационной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом до момента его приобретения;
- 2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, предусмотренную Договором и необходимую для идентификации Клиента и необходимую для получения справочной и информационной поддержки;
- 2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 2.4. При обращении в Компанию за предоставлением справочной и информационной поддержки (посредством телефонной связи или письменно через Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса и тип услуги (письменная или устная форма);
- 2.5. Не использовать справочную и информационную поддержку Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 2.6. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
- 2.7. 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;
- 2.8. Обращаться в Компанию за оказанием справочной и информационной поддержки лично с учётом особенностей Договора. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в Личном кабинете Клиента без согласия Клиента;
- 2.9. Принимать справочную и информационную поддержку в порядке, предусмотренном Договором;
- 2.10. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее Специалистов;
- 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.

3. Компания имеет право:

- 5.3.1 Определять условия оказания справочной и информационной поддержки;
2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ.
В целях реализации Сертификатов Компания вправе поручить обработку персональных данных **ББР Банк (АО)**;
3. Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать у Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет к нему непосредственное отношение;
4. Приостановить оказание справочной и информационной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Договора или положений законодательства РФ. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента через Личный кабинет или телефон, или e-mail, предоставленные Клиентом, о принятом решении о приостановлении оказания справочной и

информационной поддержки с указанием причин принятого решения;

5. Отказать Клиенту полностью или в части в предоставлении справочной и информационной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационные данные 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;

в случае запроса на оказание справочной и информационной поддержки, требующего предоставления справочной и информационной поддержки в объеме большем, чем это предусмотрено Договором и Сертификатом;

- в иных случаях, установленных настоящим 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;

- если предметом обращения Клиента являются правоотношения между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и **ББР Банк (АО)**.

4. Компания обязана:

1. В течение всего срока действия настоящего Договора обеспечить Клиенту возможность получения справочной и информационной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом;
2. С момента поступления соответствующего требования Клиента оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом, предусмотренным Сертификатом;
3. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте в порядке, предусмотренном Договором;
4. Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления справочной и информационной поддержки по обсуждение отдельных положений и содержания Договора в целом не предусмотрено.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

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

2. 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 оказание справочной и информационной поддержки Клиенту.

3. Предоставляемая Компанией справочная и информационная поддержка осуществляется добросовестно и в соответствии с действующим законодательством РФ.

Компания предоставляет свое экспертное мнение по вопросу Клиента, основанное на нормах законодательства и не гарантирует достижения желаемого Клиентом результата.

4. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров. Клиент в случае наличия претензий к Компании обязан направить оформленную претензию в письменном виде по почтовому адресу Компании: 125252, г. Москва, ул. Алабяна, д.13, корп.2, пом. Ха. Срок рассмотрения претензии – 30 календарных дней.

В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Компании.

VII. ОПИСАНИЕ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»

1. Личный кабинет –персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.telmed24.ru/bbr), 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. Дистанционные устные консультации «Право пациента» \ «Мнение врача» (24/7) - консультация, оказываемая Компанией по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, исходя из сведений и общей информации, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону, или с использованием чата, доступного в Личном кабинете.

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 Компании по продолжительности его предоставления.

Предоставляется в форме устных консультаций, в течение 48 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации.

3. Дистанционная 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 в случае возникновения основания для получения консультации не ранее 2 часов до момента обращения.

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

4. Письменная консультация «Второе 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.

Письменная консультация «Второе мнение» 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 «Второе мнение» (Россия) врачом Клиенту, и ответственности за них не несет.

5. Письменная консультация «Второе мнение за рубежом» (Израиль, Германия, Великобритания, США и Южная Корея) – организация получения письменной консультации врача-специалиста одной из ведущих клиник Израиля, Германии, Великобритании, США и Южной

Кореи. Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом запрошенных документов

Письменная консультация «Второе мнение за рубежом» - организация предоставления иностранным врачом, практикующим в ведущих зарубежных клиниках, письменного мнения по вопросу охраны здоровья пациента, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом документов и информации, запрошенных Специалистом. Услуга становится доступна через 10 дней после активации сертификата. Предоставляется в течение 14 суток с момента представления 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/bbr. Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий:

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.
- Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение за рубежом» врачом Клиенту и ответственности за них, несет.

6. Устная консультация «Второе мнение» (Россия) — организация коммуникации Клиента с врачом-специалистом для целей получения его профессионального мнения. Предоставляется при наличии первичного заключения врача, при условии предоставления Клиентом запрошенных документов.

7. Описание медицинского препарата - предоставление информации о запрошенном Клиентом медицинском препарате, согласно официальной аннотации к лекарственному средству

8. 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.

9. Проверка лекарственных средств - проведение информационного поиска, проверки препарата на наличие в списке забракованных или изъятых из обращения на территории РФ.

Консультация предоставляется при условии сообщения Специалисту Компании данных, необходимых для проведения онлайн-проверки, в том числе точного наименования лекарственного средства (препарата), производителя, формы выпуска.

Консультация предоставляется в момент обращения Клиента при условии предоставления Специалисту Компании необходимых данных.

В случае невозможности осуществления проверки в момент обращения Клиента, вызванной временной неработоспособностью сервиса или необходимостью обработки большого объема информации, консультация предоставляется после восстановления работоспособности сервиса или совершения Специалистом Компании необходимых действий.

Консультация предоставляется в устной форме и не предполагает проведения дополнительных проверок.

10. Вызов экстренных служб - предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также указание необходимой для сообщения представителям служб информации.

Специалист Компании по прошествии 2 (двух) часов с момента коммуникации уточняет, удалось ли Клиенту получить помочь представителей служб экстренного реагирования, и в каком состоянии находится Клиент на данный момент.

Предоставляется в устной форме, в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации.

11. Дети Клиента - консультации и иные услуги, предоставляемые Компанией, в рамках объема и перечня услуг, предусмотренных Сертификатом (пакетом услуг), оказываемые детям

Клиента, не достигшим 18-летнего возраста.

12. Семейное здоровье - консультация, за которой вправе обратиться Клиент и/или один член семьи Клиента, указанный Клиентом. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, запрашиваемые Специалистом Компании.

Консультации члену семьи Клиента предоставляются в объеме справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по Сертификату Клиента, увеличение количества лимитированных Сертификатом консультаций не предусматривается.

13. Медицинский навигатор - предоставление Клиенту информации о режиме работы медицинских учреждений, адресах учреждений здравоохранения.

VIII. ОБЪЕМ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»

Виды справочной и информационной поддержки / Сертификаты	ЛВ Стандарт	ЛВ Плюс	ЛВ Семейное здоровье	ЛВ Второе мнение
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включен о	Включено	Включено
Личный кабинет — персональный раздел, находящийся на сайте Сервиса www.telmed24.ru/bbr . Клиент направляет документы и вопросы через Личный кабинет	Включено	Включен о	Включено	Включено
Дистанционные устные консультации «Право пациента»/ «Мнение врача» – (24/7) – устная консультация по всем вопросам гражданина, связанным с правом граждан на получение квалифицированной медицинской помощи и защиты прав пациентов, а также предоставление мнения специалиста по имеющимся медицинским документам и информации от пациента	5 раз	6 раз	6 раз	6 раз
Дистанционная экстренная устная консультация – (24/7) – устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования	Безлимит но	Безлимит но	Безлимит но	Безлимит но
Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) — организация предоставления письменной консультации профильного врача-специалиста ведущей клиники Российской Федерации. Предоставляется при наличии первичного заключения врача, при условии предоставления Клиентом запрошенных документов	—	1 раз	1 раз	1 раз

<p>Письменная консультация «Второе мнение за рубежом» - (Израиль, Германия, Великобритания, США и Южная Корея) — организация получения письменной консультации врача-специалиста ведущей клиники Израиля, Германии, Великобритании, США или Южной Кореи. Предоставляется при наличии первичного заключения врача, при условии предоставления Клиентом запрошенных документов</p>	—	—	—	1 раз
--	---	---	---	-------

Виды справочной и информационной поддержки / Сертификаты	ЛВ Стандарт	ЛВ Плюс	ЛВ Семейное здоровье	ЛВ Второе мнение
Устная консультация «Второе мнение» (Россия) — организация коммуникации Клиента с врачом-специалистом для целей получения его профессионального мнения. Предоставляется при наличии первичного заключения врача, при условии предоставления Клиентом запрошенных документов	1 раз	—	—	—
Описание медицинского препарата — предоставление информации о запрошенном Клиентом медицинском препарате, согласно официальной аннотации к лекарственному средству	—	Включено	Включено	Включено
Честная фармакология — предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация, исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу	Включено	Включено	Включено	Включено
Проверка лекарственных средств — проведение информационного поиска, проверка на наличие препарата в списке забракованных или изъятых из обращения лекарств на территории России	—	Включено	Включено	Включено
Вызов экстренных служб — предоставление специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Дети Клиента — консультация, предоставляемая в пределах объема справочной и информационной поддержки по Сертификату в отношении несовершеннолетних детей Клиента.	Включено	Включено	Включено	Включено
Семейное здоровье — за консультацией вправе обратиться Клиент и/или один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата	—	—	Включено	Включено
Медицинский навигатор — предоставление Клиенту информации о режиме работы медицинских учреждений, адресах учреждений здравоохранения	Включено	Включено	Включено	Включено
Срок действия Сертификата	1 год	1 год	1 год	1 год

Стоимость Сертификата в руб., в том числе НДС 20%	3 500	5 000	6 000	7 500
--	--------------	--------------	--------------	--------------

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» в соответствии с пунктом 1.10. Договора.

1. Компания создает Клиенту электронную почту на доменном имени «Login@pochta.telmed24.ru» (далее – Электронная почта) в соответствии с Правилами пользования справочной и информационной поддержкой телефонной линии «Личный врач», размещенными на сайте: www.telmed24.ru/bbr.

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. Логином и паролем электронной почты Клиента является номер Сертификата (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 раскодирование 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.amulex.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 окончанию 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** (на условиях п. 4.2.1. настоящего Договора) или на электронную почту: support@telemed24.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 рекламно-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.