

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»

Настоящие Правила ООО «ТелеМед» (далее «Компания») содержат все существенные условия и порядок предоставления справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач».

Настоящие Правила устанавливаются Компанией самостоятельно и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом, без каких-либо исключений и оговорок. Приложения к Правилам является их неотъемлемой частью.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

Клиент – физическое лицо, являющееся собственником Карты Кукуруза и активировавшее справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач» на свое имя.

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

Активация справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» – это определённый набор действий Клиента, в результате которых он регистрируется в Клиентской базе Компании, становится Клиентом Компании и подключается к базе. Порядок активации справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» определяется в Приложении №1 к настоящим Правилам.

Идентификатор Клиента – индивидуальный номер Клиента, необходимый для получения Клиентом справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач».

Специалист – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее справочную и информационную поддержку в соответствии с настоящими Правилами и/или заключёнными между Клиентом и Компанией соглашениями.

Справочный и информационный продукт – справочная и информационная поддержка Компании, предоставляемая Клиенту в соответствии с установленным Компанией тарифом. 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.

1.2. Виды справочных и информационных продуктов Компании:

- Личный кабинет;
- Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача» (24/7).

1.3. Обращаясь в Компанию за получением справочной и информационной поддержки, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности:

- их обработки в целях исполнения настоящих Правил, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;
- формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении 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).

1.4. 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 Правил 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.

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

1.6. Обращаясь в Компанию за получением справочной и информационной поддержки, 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.

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

II. ДЕЙСТВИЕ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Клиент является абонентом по абонентскому пользованию справочной и информационной поддержкой с даты ее получения в течение срока действия Сертификата. Активация справочной и информационной поддержки возможна в любой момент в течение срока действия Сертификата.

2.2. В случае, если активация справочной и информационной поддержки не произведена в течение срока, указанного в п. 2.1. настоящих Правил, какие-либо обязательства Компании перед Клиентом, считаются исполненными в полном объеме.

2.3. Услуги Компании по подключению к справочной и информационной поддержке считаются оказанными в момент начала обеспечения справочной и информационной поддержки.

2.4. Компанией в одностороннем порядке может быть прекращено предоставление справочной и информационной поддержки Клиенту в случае нарушения Клиентом п. 4.3.4 настоящих Правил.

2.5. С момента прекращения предоставления справочной и информационной поддержки в одностороннем порядке, обязательства Сторон считаются выполненными, возмещение стоимости справочной и информационной поддержки Клиенту не производится.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Справочная и информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента и на русском языке.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица, на русском языке, 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 предпринимательской деятельности Клиента.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности, передаваемой справочная и информационная поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.

При первом обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Карты Кукуруза и прочую информацию, перечисленную в пункте 1.2. Приложения 1 к настоящим Правилам. Специалист Компании сообщает Клиенту Код активации (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);

При последующем обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент проходит идентификацию путём ввода идентификационных данных на сайте Компании www.telmed24.ru/kykyryza.

В рамках оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами совокупность данных, используемых лицом, использующим справочную и информационную поддержку от имени Клиента для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом РФ от 06.04.2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

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

Код активации является ключом простой электронной подписи и представляется Специалистом Компании или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона предоставляется при непосредственном получении персонального идентификационного материального носителя.

3.5. Осуществление справочной и информационной поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещена.

3.6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах. 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.

3.7. Справочной и информационный продукт «Личный кабинет» доступен Клиенту круглосуточно, включая выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

3.8. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, по номеру +7 499 216 24 98 (для г. Москвы и Московской области) или 8 800 775 24 98 (для других регионов РФ) для получения услуг в соответствии с тарифом.

3.9. Клиент не ограничен временем устного консультирования, за исключением случаев, прямо предусмотренных Правилами.

3.10. Количество справочной и информационной поддержки, может быть получено Клиентом в период, предусмотренным сроком действия Карты Кукуруза. При этом временные периоды исчисляются с даты приобретения Карты Кукуруза. Месячный срок истекает в день следующего месяца, предшествующий дате приобретения Карты Кукуруза, кварталный срок – в день четвертого месяца, предшествующий дате приобретения Карты Кукуруза.

3.11. Консультация считается оказанной в полном объеме и надлежащим образом в том случае, если Клиент не предоставил дополнительные документы по запросу Специалиста Компании. В этом случае Компания вправе дать Клиенту консультацию исходя из имеющейся информации.

3.12. Клиент обращается в Компанию посредством письменного запроса через свой Личный кабинет на сайте www.telmed24.ru/kykyryza для получения услуг.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Пользоваться справочной и информационной поддержкой Компании в течение всего срока действия Карты Кукуруза, и на условиях в соответствии с выбранным тарифом;

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 непредставления справочной и информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением справочной и информационной поддержкой Компании;

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 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/kykyryza;

- по телефону: +7 (499) 681 24 98;

- по электронной почте: info@telemed24.ru.

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

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Ознакомиться с настоящими Правилами и объёмом справочной и информационной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Карты Кукуруза;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации и 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 настоящими Правилами;

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 РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.7. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, 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 справочные и информационным продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящих Правил;

4.2.10. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

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 Карты Кукуруза, 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 справочной и информационной поддержки Компания вправе поручить обработку персональных данных ООО «Сеть Связной»;

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

4.3.4. Приостановить или прекратить оказание справочной и информационной поддержки в случае нарушения Клиентом условий настоящих Правил, 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/kykyryza, а также на адрес электронной почты, указанной Клиентом в момент активации справочной и информационной поддержки 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 настоящих Правил при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом таких положений;

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 настоящих Правил;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание справочной и информационной поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и ООО «Сеть Связной»;
- в иных случаях, установленных настоящими Правилами, 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 оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания;

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 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. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств, предусмотренных Правилами только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств (по отношению к сроку действия Карты Кукуруза). Факт невозможности получения справочной и информационной поддержки должен быть подтвержден Клиентом документально.

5.3. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства, 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.

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

5.5. В случае если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде по месту нахождения Компании.

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА

6.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе в сети Интернет на сайте Компании www.telmed24.ru, путем публикации в средствах массовой информации или направлением соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 календарных дней с момента их опубликования, независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент.

6.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, их, а также определять иные условия предоставления справочной и информационной поддержки.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

I. АКТИВАЦИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

1.1. Клиент получает право пользования справочной и информационной поддержкой Компании в соответствии с Правилами с момента активации справочной и информационной поддержки того или иного тарифа.

Для того, чтобы активировать справочную и информационную поддержку, Клиенту необходимо обратиться в Компанию:

- лично обратиться в Компанию по телефону +7 (499) 681 24 98 или 8-800-775-24-98 для получения справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренной тарифом и предоставляемых в устной форме;

1.2. При активации справочной и информационной поддержки Клиент обязан сообщить Компании следующие идентификационные данные:

- Фамилию, Имя и Отчество Клиента;
- Дату рождения Клиента;
- Номер карты Кукуруза;
- Адрес для корреспонденции;
- Адрес электронной почты;
- Контактный номер телефона;
- Кодовое слово;
- Контрольный вопрос и ответ на него.

Специалист Компании сообщает Клиенту Код активации (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);

1.3. В случае непредставления сведений, необходимых для активации справочной и информационной поддержки, Компания оставляет за собой право отказать в ее активации.

1.4. При последующем обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент проходит идентификацию путём ввода идентификационных данных на сайте Компании www.telmed24.ru.

II. ВИДЫ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Личный кабинет – это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «ТелеМед» (www.telmed24.ru/kykyryza), 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.

По истечении 72 часов 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. Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача» – (24/7) – устная 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.

В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента.

При необходимости время предоставления консультации может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 часов с момента получения дополнительной информации и документов от Клиента при необходимости изучения дополнительных документов и информации, сообщенной Клиентом Специалисту.

В рамках устной консультации «Право пациента» Клиент вправе запросить предоставление консультации по Сервисной программе в рамках объема, предоставляемого тарифом:

- получение устного заключения Специалиста «Мнение врача» о соблюдении лечащим врачом пациента требований законодательства РФ 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 Компании по продолжительности его предоставления.

III. ОБЪЕМ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

В зависимости от выбранного Клиентом тарифа Компания предоставляет справочную и информационную поддержку в следующем объёме:

Вид услуги	Эконом
Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача» (24/7) – устная консультация по всем вопросам гражданина, связанным с правах граждан на получение квалифицированной медицинской помощи и защиты прав пациентов, а также предоставление мнения Специалиста по имеющимся медицинским документам и информации от пациента.	1 раз
Личный кабинет — это интернет-сервис для Владельца Сертификата, находящийся на сайте Компании (www.telmed24.ru/kykyryza), с помощью которого возможно получить видео консультацию, направить документы для анализа, а также прослушать аудиозаписи устных консультаций.	Включено
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено
Срок действия	1 год
Стоимость	100 рублей