

ООО «ТелеМед»

Карты:

*«Личный врач - Стандарт», «Личный врач - Плюс»,
«Личный врач - Семейное здоровье», «Личный врач - Второе мнение»*

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

Настоящие Правила 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.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Карта «Личный врач - Стандарт», «Личный врач - Плюс», «Личный врач - Семейное здоровье», «Личный врач - Второе мнение» (далее - Карта) — 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 первого года обслуживания в соответствии с тарифами Компании.

Владелец (Приобретатель, Абонент) - дееспособное физическое или юридическое лицо, любой организационно-правовой формы, предусмотренной законодательством РФ, приобретшее Карту и оплатившее ее в полном объеме.

Клиент — физическое лицо, являющееся законным Владельцем Карты, то есть приобретшее Карту и оплатившее ее в полном объеме, либо получившее ее от Приобретателя на законном основании, и активировавшее ее.

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

Номер Карты – 10-тизначный номер, с помощью которого производится идентификация Клиента.

Пароль активации – 6-тизначный номер, с помощью которого производится он-лайн идентификация Клиента. Пароль активации указан на Карте.

Специалист – это 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 Картой. Описание услуг, а также порядок получения абонентских справочных и информационных услуг содержится в Приложении №1 к Договору.

Виды справочных и информационных продуктов Компании по картам «Личный врач - Стандарт», «Личный врач - Плюс», «Личный врач - Семейное здоровье», «Личный врач - Второе мнение»:

- Личный кабинет;
- Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача»;
- Дистанционная экстренная устная консультация;
- Письменная консультация «Второе мнение» (Россия);
- Письменная консультация «Второе мнение» (Германия);
- Устная консультация «Второе мнение» (Россия);
- Честная фармакология;
- Медицинский навигатор;
- Проверка лекарственных средств;
- Описание медицинского препарата;
- Вызов экстренных служб;
- Дети клиента;
- Семейное здоровье.

После активации Карты 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 РФ.

1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на обработку Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством РФ, 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 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о Клиенте с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения персональной информации.

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.

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с момента оплаты стоимости услуг за первый период абонентского обслуживания и действует в течение 5 (пяти) лет. В целях настоящего Договора абонентский период приравнивается к 1 (одному) календарному году, начиная с даты оплаты услуг. Не позднее 3 (трех) календарных дней до даты окончания действия абонентского периода, Абонент обязан оплатить стоимость абонентского обслуживания за следующий период, либо письменно сообщить в Компанию об отказе от исполнения Договора.

В случае, если Клиент не произведет оплату второго и последующих годов обслуживания по Договору, Договор считается досрочно прекращенным по инициативе Клиента.

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 рабочих дней с момента получения Клиентом уведомления от Компании.

2.3. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора об оказании справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в течение 14 календарных дней с момента приобретения Карты, стоимость Карты подлежит возврату Клиенту в полном объеме, за исключением случаев, если Клиент в указанный период обращался за оказанием справочной и информационной помощи телефонной линии «Личный врач» по Карте.

2.4. В случае принятия Клиентом решения о досрочном расторжении Договора об оказании справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по истечении 14 дней с момента приобретения Карты, стоимость, уплаченная за Карту, подлежит возврату пропорционально неистекшему сроку его действия в случае, если Клиент не обращался за оказанием справочной и информационной поддержки.

Формула расчета суммы возврата:

X (сумма возврата) = Y (стоимость Карты) – (Y: количество дней действия Карты * количество дней, прошедших с момента приобретения)

При наличии обращений за оказанием справочной и информационной поддержки из подлежащей возврату суммы дополнительно удерживаются фактически понесенные расходы, размер которых установлен в пункте 2.5 настоящего Договора.

2.5. 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 устную консультацию: 1000 рублей, расходы на письменную консультацию: 2000 рублей.

III. 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) 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 минут, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;

д) 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 Карте, включающей услугу «Семейное здоровье», за консультацией вправе обратиться Клиент и один член семьи Клиента, указанный им при активации Карты. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в п 1.3. Приложения №1 к настоящей Оферте, 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 допускаемыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных устно;

е) 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);

ж) 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;

з) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования или информационных и справочных источников, в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;

и) услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 72 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

3.2. Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:

- а) телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-775-24-98;
- б) стоимость звонка на номер 8-800-775-24-98 при нахождении Клиента во внутрисетевом роуминге не возмещается Компанией;
- в) 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.

IV. 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 Карты;

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/lk.

по телефону: +7 (499) 681 24 98

по электронной почте: 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 Карты;

4.2.2.Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Карты 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 РФ, 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 III настоящего Договора;

4.2.10.Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

4.2.11.Не нарушать права 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, 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 предоставленную 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 Карты в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 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 Карты о принятом решении о приостановлении либо досрочном прекращении действия Карты Клиента не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Карты, 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 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 Карты 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 Картою и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления услуг по телефонной линии «Личный Врач» обсуждение отдельных положений и содержания Правил оказания услуг в целом не предусмотрено.

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.

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 Компанией 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 (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, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

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

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

VI. 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/lk 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 Карт, а также определять иные условия предоставления справочной и информационной поддержки по Договору.

Приложение № 1
к Правилам пользования абонентскими услугами
информационной поддержки телефонной линии
«Личный Врач»

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ АБОНЕНТСКИХ УСЛУГ
ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ
ПО КАРТАМ**

«ЛИЧНЫЙ ВРАЧ - СТАНДАРТ», «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ - ПЛЮС»,

«ЛИЧНЫЙ ВРАЧ – СЕМЕЙНОЕ ЗДОРОВЬЕ», «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ – ВТОРОЕ МНЕНИЕ»

Настоящее Приложение 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.

I. АКТИВАЦИЯ КАРТЫ

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

1.2. Для того, чтобы активировать Карту, его Пользователю необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8 (800) 775 24 98 или +7 (499) 216 24 98; активация Карты третьими лицами не допускается.

1.3. При активации Карты Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные:

- Номер Карты;
- Фамилию, имя и отчество;
- Число, месяц и год рождения;
- Адрес места жительства;
- Профессия;
- 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 Карты, Компания оставляет за собой право отказать в их активации.

II. ВИДЫ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. **Личный кабинет** - это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «ТелеМед» (www.telmed24.ru/lk), доступный только Клиентам. В личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах и другое. 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. Дистанционные устные консультации «Право пациента» \ «Мнение врача» - это 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 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, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Компания производит консультирование в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 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 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 по продолжительности его предоставления.

2.3. 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 суток с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов.

Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий:

- обстоятельства, по анализу которых запрашивается «второе мнение» возникли после активации Карты Клиентом;
- 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.

2.4. 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 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/lk.

Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующего условия: 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.

2.5. Устная консультация «Второе мнение» (Россия) - организация предоставления устного мнения по вопросу Клиента профильным врачом и при условии предоставления Клиентом информации, запрошенной Специалистом. Предоставляется в течение 2 суток с момента представления необходимых для анализа и исследования документов.

Устная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий:

- обстоятельства, по анализу которых запрашивается второе мнение возникли после активации Карты Клиентом;
- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Устная 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 Устной консультации Второе мнение (Россия) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

2.6. Дистанционная экстренная устная консультация - устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней. Круглосуточная экстренная устная консультация предоставляется 24 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.

2.7. 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.

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

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

2.10. 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;

2.11. 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.

2.12. Дети клиента — консультация, предоставляемая в пределах объема услуг по Карте в отношении несовершеннолетних детей Клиента.

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

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АБОНЕНТСКОЙ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от 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.

При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Карты и кодовое слово.

При обращении в Компанию через личный кабинет Клиент проходит идентификацию путем ввода идентификационных данных на сайте Компании: www.telmed24.ru/lk.

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

3.6. 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.

3.7. 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) или посредством письменного запроса через свой личный кабинет на сайте Компании.

IV. ОБЪЕМ АБОНЕНТСКОЙ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Компания предоставляет поддержку в следующем объеме:

Опции	Личный врач - Стандарт	Личный врач - Плюс	Личный врач Семейное - Здоровье	Личный врач - Второе мнение
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 в год	6 раз в год	6 раз в год	6 раз в год
Дистанционная экстренная устная консультация (24/7) - устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования	+	+	+	+
Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) - организация получения письменной консультации врача-специалиста ведущей клиники Российской Федерации. Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом запрошенных документов	-	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) - организация получения письменной консультации врача-специалиста ведущей клиники Германии. Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом запрошенных документов	-	-	-	1 раз в год
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 в год	-	-	-
Описание медицинского препарата - предоставление информации о запрошенном Клиентом медицинском препарате согласно официальной аннотации к лекарственному средству	-	+	+	+
Честная фармакология - предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу	+	+	+	+
Проверка лекарственных средств - проведение информационного поиска, проверка на наличие препарата в списке забракованных или изъятых из обращения лекарств на территории России	-	+	+	+
Вызов экстренных служб - предоставление специалистом компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также помочь в вызове данных служб по запросу Клиента	+	+	+	+
Дети клиента - в пределах объема услуг по Карте консультация может быть предоставлена в отношении несовершеннолетних детей Клиента	+	+	+	+
Семейное здоровье - один из совершеннолетних членов семьи вправе воспользоваться услугами по Карте в пределах тарифа.	-	-	+	+

Медицинский Навигатор - предоставление клиенту информации о режиме работы медицинских учреждений, адресах учреждений здравоохранения.	+	+	+	+
Личный кабинет - персональный раздел на сайте сервиса ТелеМед (www.telmed24.ru/lk), в котором Клиент может письменно задавать вопросы, получать письменные ответы и отправлять документы. Также в личном кабинете доступны аудиозаписи всех устных консультаций.	+	+	+	+
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	+	+	+	+
Срок действия	1 год	1 год	1 год	1 год
Стоимость	3 500руб.	5 000руб.	6 000руб.	7 500руб.

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.