

ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР

на право получения справочной и информационной поддержки телефонной линии

«Личный врач»

СЕРТИФИКАТЫ «ПЛЮС ONLINE», «СЕМЕЙНОЕ ЗДОРОВЬЕ ONLINE», «ВТОРОЕ МНЕНИЕ ONLINE»

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Опционный Договор предоставляет право на получение справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» (далее – Договор) заключается на основании ст. 429.3 Гражданского кодекса Российской Федерации между Обществом с ограниченной ответственностью «ТелеМед» и физическим лицом, заинтересованным в получении справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», предусмотренной настоящим Договором.

1.2. Текст настоящего Опционного Договора (далее – Договора) является офертой в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит все существенные условия Договора, порядок исполнения обязательств перед Клиентом. Настоящий Договор может быть заключен не иначе, как путем присоединения к нему в целом путем оплаты полной стоимости Опционного платежа.

1.3. 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 телефонной линии «Личный врач»;

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

- **Сертификат «Plus Online», «Семейное Здоровье Online», «Второе Мнение Online» (далее - Сертификат)** – материальный или виртуальный носитель, содержащий индивидуальный номер и пароль активации, информацию об объеме информационной и справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», которые вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;

- **Опционный платеж** – денежная сумма, уплачиваемая за право заявить требование о получении справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по Договору.

- **Личный кабинет** - это персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.telmed24.ru), доступный только Клиенту. Личный кабинет позволяет Клиенту получать справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач», предусмотренные Сертификатом, предоставляемые в письменном виде, сохранять в электронном виде и/или распечатывать сообщения / документы, полученные от Компании. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия.

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

1.4. Оплачивая стоимость Опционного платежа, плательщик подтверждает, что он:

- ознакомлен с Договором в полном объеме, ему понятны их положения и отсутствуют сомнения в толковании каких-либо пунктов;

- понимает и признает имеющиеся в Договоре ограничения по объему справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач»;

- понимает, что не вправе требовать предоставления ему справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», не предусмотренной Сертификатом, либо справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в количестве большем, чем это предусмотрено Сертификатом;

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

- согласен на передачу предоставленных Компании его персональных данных третьему лицу в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ;

- 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.

Рассылка рекламной информации с использованием контактных данных лиц, дополнительно указанных Клиентом, осуществляется при соблюдении пункта 4.4.1. настоящего Договора.

Процедура подтверждения контактного телефона, указанного Клиентом лица в соответствии с данным положением рассматривается как его предварительное согласие как субъекта персональных данных на рекламную рассылку в соответствии со ст. 15 ФЗ РФ «О персональных данных»;

- юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) заключает Договор для целей дальнейшей уступки права по нему любым физическим лицам, так как Сертификаты не предполагают оказания справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» юридическим лицам.

- индивидуальный номер Сертификата и код активации являются основанием для получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по Опционному Договору, плательщик самостоятельно отвечает за сохранность этих данных и несет риск утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступа к ним третьих лиц.

1.5. Право требования получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по настоящему Опционному Договору могут быть уступлены Клиентом другому физическому лицу до момента первого обращения в Компанию либо при первом обращении в Компанию. В последующем уступка права допускается при условии согласия Компании.

В этом случае лицо, приобретающее права требования получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» становится Клиентом Компании и принимает все условия настоящего Опционного Договора.

1.6. В случае, если Клиент после оплаты Опционного платежа не обратился в Компанию за

получением справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», либо воспользовался ими частично, цена Опционного платежа не возвращается (в соответствии с п. 3 ст. 429.3 ГК РФ).

II. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. Для целей заключения Договора по инициативе физического лица, а также для целей исполнения заключенного Договора, Компания осуществляет обработку персональных данных Клиента, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Обработка персональных данных может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

2.2. Компания вправе поручить обработку персональных данных Клиента третьему лицу, так как Клиент, заключая настоящий Договор, согласен с передачей его персональных данных третьему лицу, осуществленных исключительно для целей заключения и исполнения настоящего Договора. 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.

2.3. 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. Компания не осуществляет обработку биометрических персональных данных.

2.4. Компания обязуется не раскрывать третьим лицам, за исключением лиц, указанных в п. 2.2 настоящего Договора, персональные данные Клиентов без их согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

III. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

3.1. Опционный Договор на право получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», считается заключенным между Компанией и физическим лицом с момента:

- оплаты Клиентом Опционного платежа в соответствии с выбранным Сертификатом;
- присвоения физическому лицу уникального идентификационного номера в информационной системе Компании и действует до окончания срока, предусмотренного для возможности заявления требования оказания услуг.

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

3.2. В соответствии со ст. 429.3. Гражданского кодекса РФ, Клиент вправе потребовать в течение срока действия Опционного Договора от Компании совершения предусмотренных настоящим Договором действий, а именно: справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач» в объеме, предусмотренном соответствующим Сертификатом.

3.3. Клиент вправе в любое время отказаться от права требования справочной и

информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» посредством направления письменного заявления по адресу места нахождения Компании. В случае отказа Клиента от Договора в течение 5 рабочих дней с даты его оплаты, при условии отсутствия обращения Клиента по Договору в этот срок (5-дневный срок начинает течь со дня, следующего за днем оплаты) Опционный платеж подлежит возврату в полном объеме. В случае обращения Клиента за получением справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в течение 5 рабочих дней с даты его оплаты, Опционный платеж возврату не подлежит.

Опционный платеж возвращается плательщику в полном объеме в течение 30 календарных дней с момента получения отказа Компанией. В случае отказа Клиента от Опционного Договора позднее 5-го рабочего дня с даты оплаты, Опционный платеж возврату не подлежит.

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

4.1. Право требования получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» считается заявленным Клиентом с момента его обращения в Компанию.

4.2. Клиент обращается в Компанию:

- используя телефонную связь (номер 8-800-775-24-98, +7-499-216-24-98) для получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемых в устной форме;

- используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании www.telmed24.ru для получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемых в письменной форме (с применением номера Сертификата и пароля).

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 по Сертификату и представляет определенную последовательность (комбинацию) символов, позволяющих Компании однозначно идентифицировать Клиента при получении электронного сообщения в виде электронных документов / файлов.

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 получении персонального идентификационного материального носителя.

4.3. Клиент имеет право требования справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» при условии прохождения процедуры идентификации в Компании.

4.4. При первичном обращении в Компанию, которое совершается исключительно посредством телефонной связи, Клиент обязан сообщить идентификационные данные, затребованные специалистом Компании, а именно:

- индивидуальный номер Сертификата;
- пароль активации;

- ФИО;
- дата рождения;
- адрес регистрации (адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- кодовое слово;
- контрольный вопрос;
- ответ на контрольный вопрос;
- контактный номер телефона.

В целях реализации права на получение справочной и информационной поддержки в рамках опции «Семейное здоровье» членом семьи Клиента, Клиент при активации вправе указать одного члена семьи и сообщить затребуемые специалистом Компании данные: ФИО; дата рождения; контактный телефон. Обработка указанных данных члена семьи осуществляется в целях исполнения настоящего Договора для осуществления прав и законных интересов Компании или члена семьи в соответствии с законодательством РФ.

4.4.1. При реализации Клиентом опции «Семейное здоровье» и указании при активации Сертификата данных еще одного лица (ФИО, дата рождения, контактный телефон) контактный телефон указанного Клиентом лица проходит процедуру подтверждения посредством направления СМС-сообщения.

Статус подтвержденного контактного телефона, указанного Клиентом лица, присваивается номеру телефона лица, указанного Клиентом в случае получения Компанией соответствующего цифрового кода в ответ на ранее направленное текстовое сообщение на указанный номер телефона. В случае, если Компании от указанного Клиентом лица по телефону в ответ на ранее направленное текстовое сообщение с цифровым кодом не поступает соответствующее текстовое подтверждение (СМС-сообщение), контактный номер телефона, указанного Клиентом в рамках реализации опции «Семейное здоровье» лица, не переходит в статус подтвержденных.

4.5. Для идентификации Клиента при последующих звонках в Компанию он обязан сообщить индивидуальный номер Сертификата и кодовое слово.

4.6. Клиент не вправе предоставлять идентификационные данные третьим лицам для целей получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач».

4.7. Компания оказывает справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач» следующим образом:

- Справочная и информационная поддержка телефонной линии «Личный врач» осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

- Справочная и информационная поддержка телефонной линии «Личный врач» осуществляется в объеме, предусмотренном Сертификатом, при условии оплаты Опционного платежа в полном объеме;

- Оказание справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» Клиенту не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);

- Время консультирования Клиента по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключение составляют случаи, прямо предусмотренные в Договоре и Приложении;

- Объем справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» определяется настоящим Договором и Сертификатом;

- Справочная и информационная поддержка телефонной линии «Личный врач» осуществляются по тематике, установленной соответствующим Сертификатом;

- Справочная и информационная поддержка телефонной линии «Личный врач» оказываются по вопросам, касающимся 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 член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в 4.4. настоящего договора, запрашиваемые специалистом Компании. Предоставляя Компании указанные данные член семьи Клиента, тем самым дает Компании согласие на обработку его персональных данных для целей оказания ему справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допустимыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных устно.

- 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 случае, когда действия (бездействие) близких родственников Клиента оказывают влияние на права и обязанности Клиента, а также в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента. При этом, Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента доказательства родственных отношений;

- 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);

- 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;

- 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;

- Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:

телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-775-24-98;

стоимость звонка на номер 8-800-775-24-98 при нахождении Клиента во внутрисетевом роуминге не возмещается Компанией;

оплата на звонки на городские телефонные номера не возмещается Компанией

4.8. 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

5.1. Клиент имеет право:

5.1.1. Потребовать предоставления ему справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в объеме, предусмотренном Сертификатом и в соответствии с условиями, закрепленными в настоящем Договоре;

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

5.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в течение срока действия настоящего Договора, а равно некорректного обращения специалиста Компании с Клиентом;

5.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме справочной и информационной поддержки, предоставляемых в рамках соответствующего Сертификата, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

5.1.5. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам предоставления справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» и их качества. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

- через Личный кабинет Клиента, размещенном на сайте Компании www.telmed24.ru;
- по телефону: +7 (499) 681 24 98;
- по электронной почте: info@telmed24.ru.

5.2. Клиент обязан:

5.2.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора, перечнем справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в размере, установленном соответствующим Сертификатом до момента его приобретения;

5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента и для получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач»;

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

5.2.4. При обращении в Компанию за предоставлением справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» (посредством телефонной связи или письменно через свой Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

5.2.5. Не использовать справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач» Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

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

5.2.7. 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;

5.2.8. Обращаться в Компанию за оказанием справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» лично. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в личном кабинете Клиента без согласия Клиента. В случае, если в силу ряда причин, связанных с состоянием здоровья Клиента, он не в состоянии обратиться в Компанию лично, Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет через личный кабинет Доверенность на представителя;

5.2.9. Принимать справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач» в порядке, предусмотренном Договором;

5.2.10. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее специалистов;

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

5.3. Компания имеет право:

5.3.1 Определять условия оказания справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач»;

5.3.2 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 _____.

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

5.3.3. Приостановить оказание справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 5.2. или положений законодательства РФ; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Клиента, о принятом решении о приостановлении оказания справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» с указанием причин принятого решения;

5.3.4. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в случаях:

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

«Личный врач», требующего предоставления справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в объеме большем, чем это предусмотрено Сертификатом;

- 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 справочной и информационной поддержки Клиенту в рамках предусмотренного тарифа.

5.4. Компания обязана:

5.4.1. В течение всего срока действия настоящего Договора обеспечить Клиенту возможность получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в размере, установленном соответствующим Сертификатом

5.4.2. С момента поступления соответствующего требования Клиента оказывать справочную и информационную поддержку телефонной линии «Личный врач» в соответствии с объемом, предусмотренным Сертификатом;

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

5.4.4. Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления справочной и информационной поддержки по телефонной линии «Личный Врач» обсуждение отдельных положений и содержания правил оказания справочной и информационной поддержки в целом не предусмотрено.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

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

6.2. 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 телефонной линии «Личный врач» Клиенту.

6.3. Предоставляемая Компанией справочная и информационная поддержка телефонной линии «Личный врач» 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.

6.4. 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: 115054 г. Москва, Большой Строченовский переулок, дом 22/25, офис 300. 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»

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

7.2. Вызов экстренных служб (Помощь в вызове) – 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 помощь представителей служб экстренного реагирования, и в каком состоянии находится Клиент на данный момент.

7.3. 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, сообщённой 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.

7.4. Дистанционная экстренная устная консультация – (24/7) – устная консультация, оказываемая Компанией по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, требующим немедленного реагирования.

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

Круглосуточная экстренная устная консультация предоставляется 24 часа в сутки ежедневно. 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.

7.5. 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.

7.6. Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) – организация предоставления письменного заключения узкопрофильного врача одной из ведущих клиник (иного медицинского учреждения) Германии (в некоторых случаях, при наличии узкопрофильных специалистов на территории иных государств, консультация может быть предоставлена специалистом одной из таких клиник) относительно поставленного в отношении Клиента диагноза, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом информации,

запрошенной Специалистом Компании.

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

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» (Германия) врачом Клиенту, и ответственности за них не несет.

7.7. 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 и представляет из себя комментарии и разъяснения официальной информации, содержащейся в аннотации к лекарственному средству.

Специалист сообщает Клиенту всю необходимую информацию для понимания целей использования лекарственного средства, порядка и условий его использования и хранения, категории лекарственного средства с точки зрения активных веществ в составе лекарственного средства.

Предоставляется в отношении лекарственных средств, находящихся в обращении на территории Российской Федерации.

7.8. 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.

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

7.9. 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 не предполагает проведения дополнительных проверок.

7.10. 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. Сведения о детях Клиента регистрируются Компанией при активации Сертификата Клиентом.

7.11. Семейное Здоровье – услуга, предполагающая право на обращение в Компанию в рамках объема и перечня услуг, предусмотренных Сертификатом (пакетом услуг), одного совершеннолетнего (достигшего 18-летнего возраста) члена семьи Клиента, указанного Клиентом при активации Сертификата.

Услуга может быть предоставлена Клиенту в отношении вопроса медицинского характера, касающегося совершеннолетнего (достигшего 18-летнего возраста) члена семьи Клиента, указанного Клиентом при активации Сертификата.

7.12. Медицинский навигатор – справочная информация, предоставляемая Специалистом Компании, о времени работы и адресах диагностических центров, поликлиник, больниц, врачей, лабораторий, а также помощь в записи на прием, как в частные Клиники, так и по полису ОМС.

Компания не несет ответственности за дальнейшее взаимодействие Клиента с лечебным или иным учреждением.

Предоставлении информации не может расцениваться Клиентом, как рекомендация по обращению в конкретное учреждение или к конкретному врачу.

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

Опции	Плюс online	Семейное здоровье online	Второе мнение online
Личный кабинет — персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «ТелеМед» (www.telmed24.ru), доступный только Клиенту.	Включено	Включено	Включено
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включено	Включено
Вызов экстренных служб (помощь в вызове) — предоставление специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории РФ, а также указание необходимой для сообщения представителям служб информации.	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно

<p>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.</p>	6 раз	6 раз	6 раз
<p>Дистанционная экстренная устная консультация — (24/7) — устная консультация, оказываемая Компанией по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, требующим немедленного реагирования.</p>	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
<p>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.</p>	1 раз	1 раз	1 раз
<p>Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) — организация предоставления письменного заключения узкопрофильного врача одной из ведущих клиник (иного медицинского учреждения) Германии (в некоторых случаях, при наличии узкопрофильных специалистов на территории иных государств, консультация может быть предоставлена специалистом одной из таких клиник) относительно поставленного в отношении Клиента диагноза, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом</p>	нет	нет	1 раз

информации, запрошенной специалистом Компании.			
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.	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Честная фармакология — организация предоставления информации об аналогах лекарственных средств, а также БАДов и витаминных комплексов.	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Проверка лекарственных средств — проведение информационного поиска, проверки препарата на наличие в списке забракованных или изъятых из обращения на территории РФ.	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
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.	Включено	Включено	Включено
Семейное Здоровье — опция, предполагающая право на обращение в Компанию в рамках объема и перечня услуг, предусмотренных Сертификатом (пакетом услуг), одного совершеннолетнего (достигшего 18-летнего возраста) члена семьи Клиента, указанного Клиентом при активации Сертификата.	нет	Включено	Включено
Медицинский навигатор — справочная информация, предоставляемая специалистом Компании о времени работы и адресах диагностических центров, поликлиник, больниц, врачей, лабораторий, а также помощь в записи на	Включено	Включено	Включено

прием как в частные Клиники, так и по полису ОМС.			
Срок действия Сертификата	1 год	1 год	1 год
Стоимость Сертификата	5000	7000	10000