

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

**I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

**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;

**Дополнительный клиент** – указанный Клиентом член семьи, обладающий наравне с Клиентом правами и обязанностями Клиента по Договору;

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

**Идентификационные данные** – данные необходимые для идентификации Клиента и включающие в себя номер Сертификата, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него;

**Сертификат** – документ / электронный документ, содержащий индивидуальный, информацию об объеме справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», которые вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;

**Опционный платеж** – денежная сумма, уплачиваемая лицом за право заявить требование о получении справочной и информационной поддержки по Опционному Договору;

**Личный кабинет** - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании (telmed24.ru/rencredit) доступный только Клиенту, позволяющий осуществлять взаимодействие между Клиентом и Компанией для получения справочной и информационной поддержки;

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

**1.4.** Оплачивая стоимость Опционного платежа, Клиент подтверждает, что он:

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

– понимает и признает имеющиеся в Договоре ограничения по объему справочной и информационной поддержки;

– понимает, что не вправе требовать предоставления ему справочной и информационной поддержки, не предусмотренной Сертификатом, либо в количестве большем, чем это предусмотрено Сертификатом;

- намерен пользоваться Сертификатом надлежащим образом, соблюдая общепринятые принципы корректного общения;
- согласен на передачу предоставленных Компанией его персональных данных третьим лицам в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ;
- согласен на получение рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

**1.5.** Рассылка рекламной информации с использованием контактного номера телефона Дополнительного Клиента, указанного в настоящем пункте, осуществляется при соблюдении следующих условий:

- контактный номер телефона Дополнительного Клиента, указанный Клиентом, проходит процедуру подтверждения посредством направления СМС-сообщения;
- статус подтвержденного контактного номера телефона присваивается контактному номеру телефона Дополнительного клиента в случае получения Компанией соответствующего цифрового кода в ответ на ранее направленное текстовое сообщение на указанный Клиентом номер телефона;
- в случае, если Компанией не получено соответствующее текстовое подтверждение (СМС-сообщение), отправленное с указанного Клиентом контактного номера телефона Дополнительного клиента, контактный номер телефона Дополнительного клиента не переходит в статус подтвержденных;
- процедура подтверждения контактного номера телефона Дополнительного клиента считается его предварительным согласием как субъекта персональных данных на рекламную рассылку в соответствии со ст. 15 ФЗ «О персональных данных» N 152-ФЗ.

**1.6.** Договор не предполагает оказание справочной и информационной поддержки юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю). Договор может быть заключен юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), только для дальнейшей уступки права по нему физическому лицу.

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

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

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

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

**1.11.** Клиент поручает Компании создать для него электронный почтовый ящик на [Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru) путем заполнения регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при оплате Сертификата, в соответствии с Правилами создания и использования электронной почты, являющимся неотъемлемым приложением к настоящему Договору. В качестве Логина и Пароля необходимо использовать номер Сертификата. Клиент обязуется при первом посещении электронного почтового ящика изменить пароль.

**1.12.** Электронная почта на доменном имени [Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru) создается Компанией для Клиента в целях получения последним уведомлений об изменениях в Личном кабинете, получения информации и документов от Компании во исполнение Опционного договора, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в соответствии с законодательством РФ. Электронная почта может использоваться Клиентом и в иных целях, не нарушающих законодательство Российской Федерации и Правила создания и использования электронной почты.

**1.13.** Клиент осведомлен, что электронный почтовый ящик создается Компанией в течение 1 (одного) рабочего дня с момента оплаты Сертификата и может быть удален по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания срока действия Сертификата или с момента досрочного расторжения настоящего Договора.

## **II. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**2.1.** 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 Клиента.

Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допустимыми законом способами персональных данных Клиента (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных устно.

**2.2.** 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 для целей заключения Договора по инициативе физического лица, а также для целей исполнения заключенного Договора. Обработка персональных данных может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

**2.3.** Компания вправе поручить обработку персональных данных Клиента третьему лицу исключительно для целей заключения и исполнения настоящего Договора, в соответствии с предоставленным Клиентом согласием (п. 1.4. настоящего Договора).

**2.4.** 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.

**2.5.** Компания обязуется не раскрывать третьим лицам, за исключением лиц, указанных в п. 2.3 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 считается заключенным между Компанией и Клиентом с момента оплаты Клиентом Опционного платежа в соответствии с выбранным Сертификатом и действует до окончания срока, предусмотренного для возможности заявления требования предоставления справочной и информационной поддержки.

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

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

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

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

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

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

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

**4.1.** Право требования получения справочной и информационной поддержки считается заявленным Клиентом с момента его обращения в Компанию.

**4.2.** Клиент обращается в Компанию:

4.2.1. Используя телефонную связь для получения справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в устной форме. Номера телефонов Компании:

**8 800 775 24 98** - звонок осуществляется бесплатно по России (для звонков с мобильных и стационарных телефонов, зарегистрированных на территории Российской Федерации при условии нахождения Клиента в зоне действия своего абонентского тарифа);

**+7 499 216 24 98** - для Москвы, Московской области по тарифам оператора телефонной связи Клиента.

Компания не возмещает денежные средства в случае, если Клиентом использована платная мобильная или междугородняя (внутригородская) связь;

4.2.2. Используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании [telmed24.ru/rencredit](http://telmed24.ru/rencredit), для получения справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемых в письменной форме.

4.2.3. В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

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

Пароль (код подтверждения) является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Клиентом при непосредственном заключении Договора.

Компания имеет право отправлять Клиенту на Электронную почту [Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru) уведомления об изменениях в его Личном кабинете (например: поступление новых сообщений, образцов документов и пр.).

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

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

- идентификационные данные;
- ФИО;
- дата рождения;
- адрес регистрации (адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона\*.

\*Клиент вправе предоставить исключительно номер стационарного телефона, находящегося на территории РФ, либо номер телефона, принадлежащий российскому оператору связи работающему на территории РФ (далее – «контактный номер телефона»).

В случае отсутствия контактного номера телефона Клиента, Компания оставляет за собой право не оказывать виды справочной и информационной поддержки, для оказания которых необходим контактный номер телефона Клиента.

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

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

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

**4.6.** При каждом обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент обязан указать тип запрашиваемой услуги: предоставление справочной и информационной поддержки в устной

или письменной форме.

Во всех случаях, когда тип услуги не определен, справочная и информационная поддержка предоставляется в письменной форме.

**4.7.** Компания оказывает справочную и информационную поддержку следующим образом:

4.7.1. Справочная и информационная поддержка осуществляется в объеме и по тематике, предусмотренном Сертификатом и настоящим Договором;

4.7.2. При обращении в Компанию Клиент использует телефонную связь (в устной форме), либо Личный кабинет (в письменной форме);

4.7.3. Клиент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между Специалистами Компании, Клиентом и Дополнительными клиентами.

4.7.4. Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его Личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Клиент уведомлен, что аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известны идентификационные данные;

4.7.5. Справочная и информационная поддержка, оказываемая в устной и письменной форме, первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию, если иное не предусмотрено Договором. В случае, если для предоставления справочной и информационной поддержки необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента;

4.7.6. Справочная и информационная поддержка осуществляется Компанией на русском языке по запросу Клиента, сформулированному от первого лица, на русском языке, в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, тип услуги (письменная или устная форма), которые Клиент хочет получить. Представляемые для изучения фото-(скан-) копии документов должны быть в качестве, пригодном для прочтения без применения специальных технических средств, на русском языке, не должны превышать в объеме 10 листов машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов;

4.7.7. В случае не предоставления затребованных Компанией документов в течение двух календарных дней с момента направления Компанией запроса, вопрос Клиента снимается с контроля, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме (по телефону Клиента, либо через Личный кабинет). Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы / материалы, необходимые для разрешения вопроса;

4.7.8. В случае превышения указанного в настоящем Договоре объема документов, справочная и информационная поддержка может быть оказана Клиенту по цене, не превышающей 80% от стоимости, установленной тарифами, действующими в Компании, на основании отдельно заключенного договора с Клиентом;

4.7.9. Справочная и информационная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Договором и Сертификатом, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

4.7.10. Специалист Компании дает оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента на основании полученной информации и исходя из представленных Клиентом документов. В случае изменения фактических обстоятельств проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов справочная и информационная поддержка оказывается в рамках отдельной услуги;

4.7.11. При каждом обращении справочная и информационная поддержка предоставляется только по одной проблеме Клиента;

4.7.12. Оказание справочной и информационной поддержка Клиенту не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);

4.7.13. Оказание справочной и информационной поддержки по Договору не предполагают постановки (подтверждения) диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения;

4.7.14. Справочная и информационная поддержка, в устной и письменной форме оказывается при обращении Клиента. По вопросам, требующим дополнительного изучения,

Компания предоставляет справочную и информационную поддержку в течение 48 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации и документов.

При необходимости, время предоставления справочной и информационной поддержки (в устной и письменной форме) может быть увеличено по усмотрению Компании на дополнительные 24 часа по истечении срока, установленного для каждого вида поддержки;

Время оказания справочной и информационной поддержки в устной форме по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключения составляют случаи, прямо предусмотренные в Договоре и Приложении;

4.7.15. Справочная и информационная поддержка оказываются по вопросам, касающимся лично Клиента (то есть по вопросам, не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом. Согласно Сертификату, включающему услугу «Семейное здоровье», за консультацией вправе обратиться Клиент и один Дополнительный клиент, указанный им в период действия Договора. Дополнительный клиент при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в 4.3. настоящего Договора, запрашиваемые Специалистом Компании.

Специалист Компании вправе потребовать предоставления Клиентом документов, подтверждающих заинтересованность в разрешении вопроса, поставленного перед Специалистом Компании. Отказ в предоставлении подобных документов является основанием для признания вопроса не имеющим отношения к Клиенту лично и отказа в предоставлении справочной и информационной поддержки;

4.7.16. В случае, если устная коммуникация является затруднительной, либо невозможной по обстоятельствам, не зависящим от Компании, Компания вправе вместо справочной и информационной поддержки в устной форме предоставить ее Клиенту в письменной форме через Личный кабинет;

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

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

4.7.19. Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента, за исключением консультаций, оказанных в рамках услуг «Семейное здоровье» и «Дети клиента», осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента), в случае, когда действия (бездействие) близких родственников Клиента оказывают влияние на права и обязанности Клиента. При этом, Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента доказательства родственных отношений;

**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 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 в течение срока действия настоящего Договора, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

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

5.1.5. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам предоставления

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

- через Личный кабинет Клиента, размещенном на сайте Компании [telmed24.ru/rencredit](http://telmed24.ru/rencredit);
- по телефону: +7 (499) 681 24 98;
- по электронной почте: [info@telemed24.ru](mailto:info@telemed24.ru);

5.1.6. Обращаться в Компанию через представителя, если в связи с состоянием здоровья Клиент не может обратиться в Компанию лично. В этом случае Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет доверенность на представителя через Личный кабинет.

## **5.2. Клиент обязан:**

5.2.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора, перечнем справочной и информационной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом до момента его приобретения;

5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, предусмотренную Договором и необходимую для идентификации Клиента и необходимую для получения справочной и информационной поддержки;

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 (посредством телефонной связи или письменно через Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса и тип услуги (письменная или устная форма);

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

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 лично с учётом особенностей Договора. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в Личном кабинете Клиента без согласия Клиента;

5.2.9. Принимать справочную и информационную поддержку 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) рабочих 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;

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 ООО КБ «Ренессанс Кредит»;

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

5.3.4. Приостановить оказание справочной и информационной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Договора или положений законодательства РФ. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента через Личный кабинет или телефон, или e-mail, предоставленные Клиентом, о принятом решении о приостановлении оказания справочной и информационной поддержки с указанием причин принятого решения;

5.3.5. Отказать Клиенту полностью или в части в предоставлении справочной и

информационной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационные данные при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Договора;

противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание справочной и информационной поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;

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

- в иных случаях, установленных настоящим Договором, в частности, при отсутствии возможности идентифицировать Клиента в Клиентской базе Компании по сообщаемым им данным, а также при отсутствии возможности по сообщаемому Клиентом запросу предоставить справочную и информационную поддержку Клиенту в рамках предусмотренного тарифа;

- если предметом обращения Клиента являются правоотношения между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и ООО КБ «Ренессанс Кредит».

#### **5.4. Компания обязана:**

5.4.1. В течение всего срока действия настоящего Договора обеспечить Клиенту возможность получения справочной и информационной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом;

5.4.2. С момента поступления соответствующего требования Клиента оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом, предусмотренным Сертификатом;

5.4.3. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте в порядке, предусмотренном Договором;

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 обсуждению отдельных положений и содержания Договора 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 Клиенту.

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

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

**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: 125252, г. Москва, ул. Алабяна, д.13, корп.2, пом. Ха. Срок рассмотрения претензии – 30 календарных дней.

В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде в соответствии с законодательством РФ.

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



**7.1. Личный кабинет** – персональный раздел, находящийся на сайте Компании (telmed24.ru/rencredit), 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.

**7.2. Дистанционные устные консультации «Право пациента» \ «Мнение врача» (24/7)** - консультация, оказываемая Компанией по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, исходя из сведений и общей информации, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону, или с использованием чата, доступного в Личном кабинете.

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

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

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

**7.3. Дистанционные устные консультации врача гериатра — (24/7)** - организация устных дистанционных консультаций врача, специализирующегося на исследовании и нормализации состояния здоровья представителей пожилого возраста, в том числе, с помощью повышения социальной активности, внедрения дополнительных видов досуга, изменения образа жизни и отказа от вредных привычек, а также с помощью медицинских средств для повышения иммунитета и увеличения продолжительности жизни Клиента.

В процессе консультации врач-гериатр получает от Клиента информацию о жалобах на состояние здоровья, о психическом состоянии и настроении Клиента с целью дальнейшего предложения внесения изменений в сложившийся образ жизни, общего улучшения качества жизни Клиента. Консультация врача-гериатра осуществляется круглосуточно и ежедневно.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание предоставляемой независимым врачом информации.

**7.4. Устная консультация «Второе мнение» (Россия)** - организация предоставления устного мнения узкопрофильного врача одного из лечебных учреждений 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 48 часов с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов, в том числе первичного заключения врача.

Консультация предоставляется в целях подтверждения первичного заключения или выявления несоответствия поставленного диагноза (выданного первичного заключения), назначенного лечения с рекомендацией при необходимости последующих исследований для постановки корректного диагноза и выбора лечения в соответствии с ним.

Устная 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 устной консультации «Второе мнение» (Россия) врачом Клиенту, и ответственности за них не несет.

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

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

Экстренная консультация носит исключительно информационный характер и не может расцениваться Клиентом, как рекомендации медицинского характера.

Дистанционная экстренная устная консультация может быть запрошена Клиентом в случае возникновения основания для получения консультации не ранее 2 часов до момента обращения.

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

**7.6. Круглосуточная экстренная юридическая консультация – (24/7)** - консультации по всем юридическим вопросам, кроме вопросов по предпринимательской деятельности, не допускающим отлагательств и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется в устной форме 24 часа в сутки ежедневно.

**7.7. Школа здоровья — «Как жить с таким диагнозом»** - предоставление рекомендаций по изменению системы питания и физической активности Клиента в соответствии с диагнозом и возрастом Клиента.

Услуга носит исключительно информационный характер, предоставляется в форме устной консультации и не предполагает ответственность Компании за последствия, возникшие в связи с отказом от применения или применением указанных рекомендаций.

Предоставляется в устной форме.

**7.8. «Все в порядке»** - Организация устной коммуникации между Специалистом Компании и Клиентом, предполагающей получение информации о состоянии здоровья Клиента, наличии/отсутствии жалоб или вопросов, связанных с текущим самочувствием. услуга оказывается на регулярной основе, один раз в месяц по ранее согласованным с Клиентом числам.

Если в назначенный и согласованный с Клиентом день коммуникация не была произведена по обстоятельствам, не зависящим от Компании, Специалист Компании повторно совершает попытку связаться с Клиентом в текущем месяце, после чего услуга считается оказанной.

**7.9. Связь с родственниками** - организация устной коммуникации между Специалистом Компании и родственниками Клиента, указанными последним при активации Сертификата (в некоторых случаях допускается указание родственников после активации Сертификата), в целях уведомления о невозможности родственниками связаться с Клиентом или о необходимости приобретения лекарственных средств, проведения процедур, обследований.

Компания не несет ответственность за действия/бездействия третьих лиц, в том числе, указанных Клиентом, как родственники Клиента.

**7.10. Вызов экстренных служб** - предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента и указание необходимой для сообщения представителям служб информации.

При направлении запроса на вызов экстренных служб Клиент соглашается с тем, что при вызове экстренных служб силами Компании, ответственным за реальную необходимость такого вызова несет Клиент, в том числе несет материальную ответственность в том случае, если вызов оказался ложным.

Предоставляется в устной форме, круглосуточно, без выходных и праздничных дней

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.

**7.11. 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.

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

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

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

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

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

**7.13. Честная фармакология** - организация предоставления информации об аналогах лекарственных средств, а также БАДов и витаминных комплексов.

Информация может быть предоставлена по усмотрению Специалиста Компании в форме устной коммуникации с Клиентом или путем направления в адрес Клиента письменного ответа через Личный кабинет.

Консультация предоставляется, исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу, назначению и действию.

Специалистом Компании может быть предоставлена информация о наличии дополнительных активных веществ, а также о рекомендациях в отношении тех или иных лекарственных средств.

Предоставляется в форме запроса Клиента (устной или письменной), 24 часа в сутки, ежедневно без выходных и праздничных дней.

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

## VIII. ОБЪЕМ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Виды справочной и информационной поддержки / Сертификаты	«Долголетие»
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено
<b>Личный кабинет</b> - это интернет-сервис для Владельца Сертификата, находящийся на сайте Компании (telmed24.ru/rencredit), с помощью которого возможно получить видео консультацию, направить документы для анализа, а также прослушать аудиозаписи устных консультаций.	Включено
<b>Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача» — (24/7)</b> - 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.	7 раз
<b>Дистанционные устные консультации врача гериатра — (24/7)</b> - организация консультации врача для пожилого человека. Врач-гериатр старается выяснить трудовую деятельность пожилого человека, его увлечения, планы на будущее, диету, любимые телевизионные передачи и книги. Все это помогает создать у пациента хорошее настроение и желание сохранить здоровье.	Безлимитно

<b>Устная консультация «Второе мнение» (Россия)</b> - 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
<b>Дистанционная экстренная устная консультация — (24/7)</b> - устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования	Безлимитно
<b>Круглосуточная экстренная юридическая консультация — (24/7)</b> - устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности	5 раз
<b>Школа здоровья — «Как жить с таким диагнозом»</b> - рекомендации по изменению образа жизни в связи с поставленным диагнозом: корректировка меню, физической активности и пр.	1 раз
<b>Всё в порядке</b> - звонок квалифицированного врача сервиса ТелеМед для проверки состояния здоровья, наличия жалоб или вопросов, связанных текущим самочувствием	1 раз в 2 недели или по согласованию с Клиентом
<b>Связь с родственниками</b> - экстренная связь с родственниками в случае отсутствия ответа на контрольный звонок Специалиста. Кроме того, врач позвонит родственникам или иному доверенному лицу при болезни пациента, сообщит о проблеме со здоровьем, необходимости покупки лекарств, проведения процедур, обследований и пр.	Безлимитно
<b>Вызов экстренных служб</b> - предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории РФ, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента	Безлимитно
<b>Медицинский навигатор</b> - предоставление Клиенту информации о режиме работы медицинских учреждений, адресах учреждений здравоохранения	Включено
<b>Проверка лекарственных средств</b> - проведение информационного поиска, проверка на наличие препарата в списке забракованных или изъятых из обращения лекарств на территории России	Включено
<b>Честная фармакология</b> - предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу	Включено
Срок действия Сертификата	1 год
Стоимость Сертификата (в т.ч. НДС 20%)	3000

## ПРАВИЛА СОЗДАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

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

**Предметом настоящих Правил являются отношения между Компанией и Клиентом, возникшие при исполнении поручения по созданию и использованию электронной почты на доменном имени «[Login@pochta.telmed24.ru](mailto:Login@pochta.telmed24.ru)» в соответствии с пунктом 1.10. Договора.**

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

2. Процедура создания Электронной почты Клиента включает в себя заполнение регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при приобретении Сертификата. Компания гарантирует, что Электронная почта создается каждому Клиенту в течение 1 рабочего дня с момента оплаты Клиентом выбранного Сертификата.

3. Логин и Паролем электронной почты Клиента является номер Сертификата (номер указан на Сертификате).

4. Компания рекомендует Клиенту при первом входе в Электронную почту заменить пароль на более сложную комбинацию знаков, чтобы избежать возможность его подбора третьими лицами.

5. Риск осуществления мошеннических и иных неправомерных действий с Электронной почтой Клиента в связи с утратой Пароля несет Клиент.

6. Компания не несет ответственность и не гарантирует безопасность Электронной почты Клиента в случаях: передачи третьим лицам (умышленно или по неосторожности) пароля и информационных данных; доступа третьих лиц к Электронной почте с использованием программных средств, позволяющих осуществить подбор и/или раскодирование пароля; доступа третьих лиц к Электронной почте путем простого подбора пароля и информационных данных; невыполнение Клиентом рекомендаций, указанных в настоящих Правилах.

7. Для доступа к Электронной почте используется сервис <https://pochta.telmed24.ru>.

8. С помощью Электронной почты Клиент имеет возможность обмениваться электронными письмами с помощью веб-интерфейса и соответствующего программного обеспечения, направленного на передачу, накопление и обработку корреспонденции, предоставленной в электронном виде.

9. Компания гарантирует Клиенту тайну сообщений и соблюдения конфиденциальности информации, передаваемой посредством Электронной почты, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

10. Клиент обязуется немедленно уведомлять Компанию о любом нарушении безопасности Электронной почты и осуществлять выход из своей Электронной почты по окончании работы с почтой.

11. Доступ к Электронной почте может быть восстановлен только в случае полного и верного указания информации, указанной при оплате Сертификата при обращении в техническую поддержку Компании по номеру: **8 800 775 24 98, +7 499 216 24 98** (на условиях п. 4.2.1. настоящего Договора) или на электронную почту: [support@telem24.ru](mailto:support@telem24.ru).

12. Электронная почта предоставляется Клиенту «как есть». Компания не принимает на себя никакой ответственности за задержку, удаление, недоставку или невозможность загрузить любые данные Клиента, в том числе настройки Клиента. Все

вопросы предоставления прав доступа к сети Интернет, покупки и наладки соответствующего оборудования и программных продуктов решаются Клиентом самостоятельно и не подпадают под действие настоящих Правил.

13. Компания не контролирует материалы, передаваемые с помощью Электронной почты, следовательно, не гарантирует точность, полноту или качество этих материалов.

14. Клиент, отправляя какие-либо сообщения с Электронной почты, соглашается, что такие сообщения определяются как отправленные от его имени. При этом Клиент несет самостоятельную ответственность за все возможные претензии, связанные с отправкой таких сообщений.

15. Клиент соглашается на получение на Электронную почту рассылок рекламно-информационного содержания, в том числе от партнеров Компании, которым Пользователь выразил согласие на отправку ему сообщений.

16. Компания не несет ответственность за любые прямые либо косвенные убытки, произошедшие из-за использования либо невозможности использования Электронной почты, из-за несанкционированного доступа к коммуникациям Клиента, из-за мошеннической деятельности третьих лиц.

17. Компания не несет ответственность за использование Клиентом Электронной почты в коммерческих целях, включая хранение документов и ведение деловой переписки.

18. Клиент понимает, что Компания имеет право закрыть Клиенту доступ к Электронной почте в любое время без предварительного уведомления Клиента. Это может быть спровоцировано техническими сбоями, нарушением Клиентом настоящего Договора.

19. Под закрытием доступа к Электронной почте предполагается освобождение Электронной почты от писем, файлов и личных настроек.

20. Компания оставляет за собой право на удаление Электронной почты Клиента по истечению 14 (четырнадцати) календарных дней с момента завершения срока действия Сертификата.

21. Компания имеет право установить ограничения пользования Электронной почтой (например, срок хранения почтовых сообщений, максимальное количество сообщений, размер сообщений и так далее).

22. Компания имеет право по требованию правоохранительных органов Российской Федерации и в соответствии с действующим законодательством передавать такому органу имеющуюся информацию о Клиенте.

23. Согласие Клиента с условиями настоящих Правил выражается в форме нажатия Клиентом кнопки «Войти», помещенной под формой введения логина и пароля электронной почты на любом из возможных сервисов, обеспечивающих вход в электронную почту, либо путем фактического использования Электронной почты.