

ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР

на право получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ»
СЕРТИФИКАТЫ «ЛИЧНЫЙ ДОКТОР ПЛЮС», «ЛИЧНЫЙ ДОКТОР СЕМЕЙНЫЙ»,

1. 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 «ЛИЧНЫЙ ДОКТОР ПЛЮС», «ЛИЧНЫЙ ДОКТОР СЕМЕЙНЫЙ»** (далее - Сертификат) – материальный или виртуальный носитель, содержащий индивидуальный номер и код активации, информацию об объеме справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач», которые вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;
- **Опционный платеж** – денежная сумма, уплачиваемая лицом за право заявить требование о получении справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по Договору.
- **Личный кабинет** - это персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.telmed24.ru/rosb), 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 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 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/rosb 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 06.04.2011 г. № 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;
- адрес электронной почты;
- 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 поддержка 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 опцию «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 4.3. 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 поддержка телефонной линии «Личный врач» 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.

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:

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;

с) 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/rosb;

- по телефону: +7 (499) 681 24 98;

- по электронной почте: info@telemed24.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 обращаться 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 Публичному акционерному обществу «РОСБАНК»;

5.3.3. 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;

5.3.4. 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;

5.3.5. 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 справочную и информационную поддержку 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/rosb), доступный только Клиентам. В Личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах и другое. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать справочную и информационную поддержку 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 консультации 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 консультации 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. Дистанционные устные консультации «Право пациента» \ «Мнение врача» – (24/7) - это консультация по всем вопросам, связанным с правами Клиента 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 в области медицины.

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, консультация может быть предоставлена 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 консультации 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 консультации 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.

7.3. Дистанционная экстренная устная консультация – (24/7) - это устная консультация по вопросам, связанным с охраной здоровья гражданина, требующим немедленного реагирования.

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.

7.4. Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента (Россия) / Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) - предоставление письменной информационно-справочной информации об интересующем заболевании (симптомы заболевания, существующие методы обследования, лечения и профилактики).

В рамках данной консультации, Компания так же осуществляет организацию предоставления письменного заключения профильного врача-специалиста, 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:

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) является Сервисной услугой по программе информационной поддержки.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение» (Россия) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

7.5. Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента «за рубежом» (Пять зарубежных стран: Израиль, Германия, Великобритания, США, Южная Корея) / Письменная консультация «Второе мнение «за рубежом» (Пять зарубежных стран: Израиль, Германия, Великобритания, США, Южная Корея) – предоставление письменной информационно-справочной информации об интересующем заболевании (симптомы заболевания, существующие методы обследования, лечения и профилактики)

В рамках данной консультации, Компания так же осуществляет организацию получения письменной консультации врача-специалиста ведущей клиники, за пределами территории РФ (Израиль, Германия, Великобритания, США, Южная Корея). Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом запрошенных документов.

Письменная консультация «Второе мнение «за рубежом» - организация предоставления иностранным врачом, практикующим в ведущих европейских клиниках, письменного мнения по вопросу охраны здоровья пациента, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом документов и информации, запрошенных Специалистом. Выбор страны предоставления консультации, зарубежной клиники и врача-специалиста осуществляется Компанией, исходя из документов, предоставленных Клиентом и характера запроса Клиента. Консультация становится доступна через 10 дней после активации сертификата. Предоставляется в течение 14 суток с момента представления необходимых для анализа и исследования документов. Персональное заключение переводится на русский язык и направляется Клиенту в его Личный кабинет на информационном портале www.telmed24.ru/rosb.

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

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Письменная консультация «Второе мнение «за рубежом» является Сервисной услугой по программе информационной поддержки.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение «за рубежом» врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

7.6. Предоставление устной информации о заболевании по запросу Клиента (Россия) / Устная консультация «Второе мнение» (Россия) – предоставление устной информационно-справочной информации об интересующем заболевании (симптомы заболевания, существующие методы обследования, лечения и профилактики)

В рамках данной консультации, Компания так же осуществляет организацию коммуникации Клиента с врачом-специалистом для целей получения его профессионального мнения. Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом запрошенных документов.

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

7.8. 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.

7.9. Проверка препаратов - проведение информационного поиска, проверка препарата на наличие в списке забракованных или изъятых из обращения на территории России. Проверка лекарственных средств осуществляется при условии сообщения Специалисту Компании данных, необходимых для проведения онлайн проверки.

Проверка лекарственных средств предоставляется в момент обращения Клиента при условии предоставления Специалисту Компании необходимых данных. В случае невозможности моментальной проверки, вызванной

временной неработоспособностью сервиса, проверка лекарственных средств осуществляется после восстановления работоспособности сервиса. Проверка лекарственных средств не предполагает проведения дополнительных проверок.

7.10. 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.

7.11. Дети Клиента - консультация, предоставляемая в пределах объема справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по Сертификату в отношении несовершеннолетних детей Клиента.

7.12. Семейное здоровье - консультация, за которой вправе обратиться Клиент и/или один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные врач, запрашиваемые Специалистом Компании. Консультации члену семьи Клиента предоставляются в объеме справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» по Сертификату Клиента, увеличение количества лимитированных Сертификатом консультаций не предусматривается.

7.13. Информационный навигатор - предоставление Клиенту информации об адресах, телефонах и режиме работы диагностических центров, поликлиник, больниц, лабораторий и врачей.

7.14. Составление индивидуального плана диспансеризации – подготовка плана наблюдения и прохождения исследований определенных групп органов и структур, исходя из возраста Клиента, пола, общего анамнеза и состояния здоровья Клиента. План предоставляется через Личный кабинет в течение 72 часов с момента обращения Клиента и предоставления им необходимых документов. Указанный срок может быть увеличен, если Специалисту требуется провести дополнительный анализ или исследование предоставленных Клиентом документов.

7.15. Информационная поддержка Клиента перед поездкой за рубеж – организация устной дистанционной консультации Специалиста в связи с предстоящим посещением Клиентом зарубежных стран, включающая общедоступную информацию в части проведения рекомендованных дополнительных прививок, приобретения специальных лекарственных средств и проведения дополнительных профилактических мероприятий для предупреждения экстренных ситуаций в поездке, связанных со здоровьем Клиента. Консультация может быть предоставлена Специалистом путем коммуникации с Клиентом через чат, доступный в Личном кабинете.

Консультация предоставляется в момент обращения Клиента. Срок предоставления консультации может быть увеличен до 24 часов при необходимости изучения дополнительных документов, предоставленных Клиентом и для изучения рисков, связанных с распространенными заболеваниями и инфекциями на территории определенной страны, исходя из запроса Клиента

7.16. Лечебная гимнастика (разработка комплекса упражнений для выполнения дома без дополнительного оборудования) - дистанционная подготовка Специалистом комплекса физических упражнений с учетом отсутствия необходимости использования дополнительного оборудования на основании сбора анамнеза Клиента и исходя из наличия ограничений Клиента в физической активности, а также возраста и пола.

Комплекс упражнений предоставляется Специалистом через Личный кабинет в течение 24 часов с момента обращения Клиента.

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

Виды справочной и информационной поддержки / Сертификаты	Личный Доктор Плюс	Личный Доктор Семейный
Дистанционные устные консультации «Право пациента» (24/7) – устная консультация по всем вопросам гражданина, связанным с правом граждан на получение квалифицированной медицинской помощи и защиты прав пациентов.	6 раз в год	12 раз в год

Дистанционная экстренная устная консультация (24/7) – устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования.	Безлимитно	Безлимитно
Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента (Россия) / Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) - организация получения письменного ответа специалиста об исполнении врачом Клиента/медицинским учреждением установленных требований к постановке диагноза/применяемому лечению.	-	1 раз в год
Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента «за рубежом» (Пять зарубежных стран: Израиль, Германия, Великобритания, США и Южная Корея) / Письменная консультация «Второе мнение «за рубежом» - организация получения письменного ответа специалиста об исполнении врачом Клиента/медицинским учреждением установленных международных требований к постановке диагноза/применяемому лечению.	-	1 раз в год
Предоставление устной информации о заболевании по запросу Клиента (Россия) / Устная консультация «Второе мнение» (Россия) - организация получения устного ответа специалиста об исполнении врачом Клиента/медицинским учреждением установленных требований к постановке диагноза/применяемому лечению.	1 раз в год	-
Описание препарата - предоставление информации о запрошенном Клиентом препарате согласно официальной аннотации.	Включено	Включено
Честная фармакология — предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу.	Включено	Включено
Проверка препаратов — проведение информационного поиска, проверка на наличие препарата в списке забракованных или изъятых из обращения лекарств на территории России.	Включено	Включено
Вызов экстренных служб - предоставление специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента.	Безлимитно	Безлимитно
Дети Клиента - в пределах объема услуг по Сертификату консультация может быть предоставлена в отношении несовершеннолетних детей Клиента.	-	Включено
Семейное здоровье - один из совершеннолетних членов семьи Клиента вправе воспользоваться услугами по Сертификату в пределах тарифа.	-	Включено
Информационный Навигатор - справочная информация об адресах, телефонах и времени работы диагностических центров, поликлиник, больниц, лабораторий и врачей.	Включено	Включено
Составление индивидуального плана диспансеризации - услуга, направленная на подготовку плана наблюдения и прохождения исследований определенных групп органов и структур, исходя из возраста Клиента, пола, и общего состояния Клиента.	-	2 раза в год
Информационная поддержка Клиента перед поездкой за рубеж - устная консультация Специалиста, связанная с предстоящим посещением Клиентом зарубежных стран, в части проведения дополнительных профилактических мероприятий для предупреждения экстренных ситуаций в поездке, связанных со здоровьем Клиента.	1 раз в год	1 раз в год

Лечебная гимнастика (разработка комплекса упражнений для выполнения дома без дополнительного оборудования) - подготовка специалистом комплекса физических упражнений без необходимости использования дополнительного оборудования на основании беседы со специалистом и исходя из наличия ограничений Клиента в физической активности, а также возраста и пола.	-	1 раз в год
Личный кабинет - персональный раздел на сайте сервиса ТелеМед (www.telmed24.ru/rosb), в котором Клиент может письменно задавать вопросы, получать письменные ответы и отправлять документы. В Личном кабинете доступны аудиозаписи всех устных консультаций.	Включено	Включено
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включено
Срок действия Сертификата	1 год	1 год