

## ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР

на право получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач»  
СЕРТИФИКАТЫ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ СТАНДАРТ», «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ ПЛЮС», «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ СЕМЕЙНОЕ  
ЗДОРОВЬЕ», «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ ВТОРОЕ МНЕНИЕ»

### I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

**1.3.** Понятия, используемые в Договоре:

- **Клиент** – физическое лицо, заключившее Опционный Договор от своего имени или получившее право требования по Опционному Договору на основании договора уступки прав требования и обратившееся в Компанию за получением справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач»;
- **Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «ТелеМед» (ОГРН 1157746726598, ИНН 7709465136);
- **Сертификат «Личный врач Стандарт», «Личный врач Плюс», «Личный врач Семейное здоровье», «Личный врач Второе мнение» (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/rosbank](http://www.telmed24.ru/rosbank)), 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/rosbank](http://www.telmed24.ru/rosbank) для получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач» в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемых в письменной форме (с применением номера Сертификата и пароля).

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

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

Код подтверждения является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Клиентом при непосредственном получении персонального идентификационного материального носителя.

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

**4.4.** При первичном обращении в Компанию, которое совершается исключительно посредством телефонной связи, Клиент обязан сообщить идентификационные данные, затребуемые 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 допустимыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных

устно.

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

- Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента, за исключением консультаций, оказанных в рамках услуги «Семейное здоровье», осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента);

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

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

- Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:

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/rosbank](http://www.telmed24.ru/rosbank);

- по телефону: +7 (499) 681 24 98;

- по электронной почте: [info@telemed24.ru](mailto: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 обратиться в Компанию лично, Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет через Личный кабинет Доверенность на представителя;

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

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

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

### **5.3. Компания имеет право:**

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

5.3.2. привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ.

В целях реализации Сертификатов Компания вправе поручить обработку персональных данных 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/rosbank](http://www.telmed24.ru/rosbank)), доступный только Клиентам. В Личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах и другое. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать услуги Компании, предоставляемые в письменном виде, сохранять их в электронном виде и/или распечатывать. Личный кабинет

доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия. В случае, если для предоставления услуги Специалистам Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с ситуацией Клиента, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Клиентом запросу, Клиент направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через Личный кабинет. По истечении 3 (трех) календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Клиенту дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Клиентом через Личный кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме посредством Личного кабинета. Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

**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, услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 80% от тарифа, действующего в Компании.

Предоставляется круглосуточно, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Компания производит консультирование в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости время предоставления 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 и предоставляется Компанией бесплатно.

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

**7.5. Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента «за рубежом» (Германия) / Письменная консультация «Второе мнение «за рубежом» (Германия)** – 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 Германии. Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом запрошенных документов

Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) - организация предоставления иностранным врачом, практикующим в ведущих европейских клиниках, письменного мнения по вопросу охраны здоровья пациента, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом документов и информации, запрошенных Специалистом. Услуга 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/rosbank](http://www.telmed24.ru/rosbank).

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

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) является Сервисной услугой по программе информационной поддержки и предоставляется Компанией бесплатно.

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

**7.6. Устная консультация «Второе мнение» (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, 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.

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

Виды справочной и информационной поддержки / Сертификаты	Личный врач Стандарт	Личный врач Плюс	Личный врач Семейное Здоровье	Личный врач Второе мнение
<b>Дистанционные устные консультации «Право пациента» (24/7)</b> – устная консультация по всем вопросам гражданина, связанным с правом граждан на получение квалифицированной медицинской помощи и защиты прав пациентов.	5 раз в год	6 раз в год	6 раз в год	6 раз в год
<b>Дистанционная экстренная устная консультация (24/7)</b> – устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования.	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
<b>Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента (Россия) / Письменная консультация «Второе мнение» (Россия)</b> - организация получения письменного ответа специалиста об исполнении врачом Клиента/медицинским учреждением установленных требований к постановке диагноза/применяемому лечению.	нет	1 раз	1 раз	1 раз
<b>Предоставление письменной информации о заболевании по запросу Клиента «за рубежом» (Германия) / Письменная консультация «Второе мнение «за рубежом» (Германия)</b> - организация получения письменного ответа специалиста об исполнении врачом Клиента/медицинским учреждением установленных международных требований к постановке диагноза/применяемому лечению.	нет	нет	нет	1 раз
<b>Предоставление устной информации о заболевании по запросу Клиента (Россия) / Устная консультация «Второе мнение» (Россия)</b> - организация получения устного ответа специалиста об исполнении врачом Клиента/медицинским учреждением	1 раз	нет	нет	нет

установленных требований к постановке диагноза/применяемому лечению.				
<b>Описание препарата</b> - предоставление информации о запрошенном Клиентом препарате согласно официальной аннотации.	нет	Включено	Включено	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	Включено	Включено	Включено
<b>Проверка препаратов</b> — проведение информационного поиска, проверка на наличие препарата в списке забракованных или изъятых из обращения лекарств на территории России.	нет	Включено	Включено	Включено
<b>Вызов экстренных служб</b> - 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	Безлимитно	Безлимитно
<b>Дети Клиента</b> - консультация, предоставляемая в пределах объема услуг по Сертификату в отношении несовершеннолетних детей Клиента.	Включено	Включено	Включено	Включено
<b>Семейное здоровье</b> - один из совершеннолетних членов семьи Клиента вправе воспользоваться услугами по Сертификату в пределах тарифа.	нет	нет	Включено	Включено
<b>Информационный Навигатор</b> - справочная информация об адресах, телефонах и времени работы диагностических центров, поликлиник, больниц, лабораторий и врачей.	Включено	Включено	Включено	Включено
<b>Личный кабинет</b> - персональный раздел на сайте сервиса ТелеМед ( <a href="https://telmed24.ru/rosbank/">https://telmed24.ru/rosbank/</a> ), в котором Клиент может письменно задавать вопросы, получать письменные ответы и отправлять документы. В Личном кабинете доступны аудиозаписи всех устных консультаций.	Включено	Включено	Включено	Включено
<b>8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)</b>	Включено	Включено	Включено	Включено
<b>Срок действия сертификата</b>	1 год	1 год	1 год	1 год