Общество с ограниченной ответственностью «ТелеМед»

Для клиентов «Сетелем Банк» ООО

ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР

на право получения справочной и информационной поддержки телефонной линии «Личный врач»

СЕРТИФИКАТЫ «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ - ИНФО» И «ЛИЧНЫЙ ВРАЧ - ЛАЙТ»

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, код активации, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него;

Сертификат – документ / электронный документ, 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 по Опционному Договору;

Личный кабинет - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании (www.telmed24.ru/cetelem) 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 Компании 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.

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.

1.9. 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).

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 допускаемыми 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).

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.

2.4. 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 юридическому адресу Компании:101000 г. Москва, Колпачный пер.6, стр.5, пом.2, ком.5. В случае отказа Клиента от Договора в течение 14 (четырнадцати) календарных 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 14 (четырнадцатого) календарного дня с даты оплаты Опционного платежа, либо обращений Клиента за получением справочной и информационной поддержки в указанный срок, Опционный платеж возврату не подлежит.

Четырнадцатидневный срок начинает течь со 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 www.telemed24.ru/cetelem 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 06.04.2011г. № 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.

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.

4.4.1. 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, юридическая помощь, информационная и справочная 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. 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;

4.7.4. 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;

4.7.5. 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;

4.7.6. 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;

4.7.7. 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;

4.7.8. 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;

4.7.9. 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;

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

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

4.7.12. 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;

4.7.13. 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, исключение составляют случаи, прямо предусмотренные в Договоре и Приложении;

4.7.14. 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;

4.7.15. 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;

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

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

4.7.18. 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:

3,/ ,/ , Потребовать предоставления ему справочной и информационной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и в соответствии с условиями, закрепленными в настоящем Договоре;

3,/ ,0, Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

3,/ ,1, Сообщать Компании обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки в течение срока действия настоящего Договора, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

3,/ ,2, Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме справочной и информационной поддержки, предоставляемой в рамках соответствующего Сертификата, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

3,/ ,3, 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 www.telemed24.ru/cetelem;
- по телефону: **+7 (499) 681 24 98**;
- по электронной почте: 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:

3,0,/ , Ознакомиться с условиями настоящего Договора, перечнем справочной и информационной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом до момента его приобретения;

3,0,0, Предоставить полную и достоверную информацию, предусмотренную Договором и необходимую для идентификации Клиента и необходимую для получения справочной и информационной поддержки;

3,0,1, Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;

3,0,2, 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);

3,0,3, 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;

3,0,4, Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

3,0,5, 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;

3,0,6, 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;

3,0,7, Принимать справочную и информационную поддержку в порядке, предусмотренном Договором;

3,0,/ . , Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее Специалистов;

3,0,/ / , 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:

3,1,/ Определять условия оказания справочной и информационной поддержки;

3,1,0, 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 «Сетелем Банк»**;**

3,1,1, 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;

3,1,2, 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;

3,1,3, 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 «Сетелем Банк».

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;

3,2,0, С момента поступления соответствующего требования Клиента оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом, предусмотренным Сертификатом;

3,2,1, Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте в порядке, предусмотренном Договором;

3,2,2, Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления справочной и информационной поддержки по обсуждение 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 юридическому адресу Компании: 101000 г. Москва, Колпачный пер.6, стр.5, пом.2, ком.5. 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 - персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «ТелеМед» (www.telemed24.ru/cetelem), 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. Устная консультация «Второе мнение» (Россия) - организация предоставления устного мнения узкопрофильного врача одной из ведущих клиник (Иного медицинского учреждения) на территории РФ относительно поставленного в отношении Клиента диагноза, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом информации, запрошенной Специалистом Компании.

Предоставляется в течение 48 часов с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов.

Устная консультация «Второе мнение» (Россия) 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.

7.4. 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.

7.5. Дистанционные устные консультации по вопросам здорового образа жизни - предоставление Клиенту информации в форме устной дистанционной консультации по вопросам, связанным: с основами правильного питания и физической нагрузки, проведением необходимых профилактических исследований и диспансеризаций, укреплением иммунитета и защитой от вирусных и инфекционных заболеваний, отказом от вредных привычек.

Консультация предоставляется в устной форме, непосредственно в момент коммуникации с Клиентом.

7.6. Дистанционные устные консультации по вопросам здорового образа жизни - предоставление Клиенту информации в форме устной дистанционной консультации по вопросам, связанным: с основами правильного питания и физической нагрузки, проведением необходимых профилактических исследований и диспансеризаций, укреплением иммунитета и защитой от вирусных и инфекционных заболеваний, отказом от вредных привычек.

Консультация предоставляется непосредственно в момент коммуникации с Клиентом

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

ВИДЫ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ	**Личный Врач - ИНФО**	**Личный Врач - ЛАЙТ**
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включено
Личный кабинет — персональный раздел, находящийся на сайте Сервиса www.telmed24.ru/cetelem. Клиент направляет документы и вопросы через Личный кабинет	Включено	Включено
Дистанционные устные консультации «Право пациента»/ «Мнение врача» – (24/7) – устная консультация по всем вопросам гражданина, связанным с правом граждан на получение квалифицированной медицинской помощи и защиты прав пациентов, а также предоставление мнения специалиста по имеющимся медицинским документам и информации от пациента	3 раза в год	4 раза в год
Устная консультация «Второе мнение» (Россия) — организация получения квалифицированного медицинского мнения практикующего врача-специалиста ведущей профильной клиники России по запросу Клиента. Предоставляется при наличии предоставления медицинских документов Клиента, существующего заключения врача о постановленном диагнозе и методах лечения	1 раз в год	2 раза в год
Дистанционная экстренная устная консультация – (24/7) – устная консультация по вопросам в области здравоохранения, требующим немедленного реагирования	нет	Безлимитно
Дистанционные устные консультации по вопросам здорового образа жизни — предоставление Клиенту информации в форме устной дистанционной консультации по вопросам, связанным: с основами правильного питания и физической нагрузки, проведением необходимых профилактических исследований и диспансеризаций, укреплением иммунитета и защитой от вирусных и инфекционных заболеваний, отказом от вредных привычек	1 раз в год	1 раз в год
Медицинский навигатор – справочная информация о диагностических центрах, поликлиниках, больницах, врачах, лабораториях и пр.	Безлимитно	Безлимитно
Срок действия Сертификата	1 год	1 год
Стоимость Сертификата, в рублях, в т.ч. НДС 20%	1500	3000