

Договор публичной оферты на оказание дистанционных информационных услуг медицинского характера

Общество с ограниченной ответственностью «ТЕЛЕДОКТОР 24», именуемое в дальнейшем «Компания», в лице Генерального директора Хорошилова Андрея Павловича, действующего на основании Устава, предлагает физическим лицам (далее «Заказчик») заключить Договор на оказание дистанционных информационных услуг медицинского характера (далее «Договор») на следующих условиях:

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

Оферта – предложение Исполнителя, адресованное физическим лицам в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключить с ним Договор на оказание дистанционных информационных услуг медицинского характера на условиях, содержащихся в настоящей Оферте, опубликованной в сети Интернет по адресу: teledoctor24.ru.

Акцепт Оферты – полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в п. 2.1. Оферты.

Заказчик – физическое лицо, приобретающее и/(или) получающее дистанционные информационные услуги медицинского характера в соответствии с Договором.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Интегратор Правовых Систем», ОГРН 1137746145635, ИНН 7730681588, оказывающее Заказчикам дистанционные информационные услуги медицинского характера.

Сертификат – свидетельство Исполнителя, удостоверяющее факт заключения договора на оказание дистанционных информационных услуг медицинского характера и соответственно наличие права Заказчика на получение услуг в соответствии с выбранной им Программой. Сертификат содержит дату заключения договора, номер Сертификата, а также наименование выбранной Программы.

Активация Сертификата – это совокупность действий Заказчика владельца Сертификата, работника Исполнителя, направленных на полную инициализацию Заказчика в клиентской базе Исполнителя

Тарифный план – действующий перечень услуг Исполнителя, отображающий их количество, период предоставления и стоимость в зависимости от выбранной Программы, публикуемый по адресу в сети Интернет: teledoctor24.ru., являющийся неотъемлемой частью настоящей Оферты.

Программа – конкретный перечень услуг в рамках Тарифного плана.

АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной Оферты является осуществление Заказчиком оплаты полной стоимости дистанционных информационных услуг медицинского характера в порядке, определенном в разделе 5 Оферты (ст. 438 ГК РФ).

2.2. Акцепт Оферты означает, что Заказчик согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению Договора.

2.3. Действие настоящей оферты устанавливается с 16.08.2016 года без ограничения срока для ее акцепта.

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Исполнитель обязуется в течение срока действия Договора оказывать Заказчику дистанционные информационные услуги медицинского характера в соответствии с Порядком оказания услуг, по ценам согласно Тарифному плану, а Заказчик обязуется оплатить услуги.

3.2. Перечень услуг, подлежащих предоставлению Заказчику Исполнителем, согласовывается сторонами и фиксируется в выдаваемом Заказчику, в том числе в электронном виде, Сертификате, являющемся подтверждением заключения Договора, в котором отображается выбранная Заказчиком Программа из перечня, содержащегося в Тарифном плане. Порядок оказания услуг является Приложением к настоящему договору.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Предоставить Заказчику бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления им дистанционных информационных услуг медицинского характера.

4.1.2. Своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и с соблюдением требований действующего законодательства при условии, что Заказчик даст на это Информированное добровольное согласие.

4.1.3. Предоставить Заказчику для подписания Добровольное информированное согласие на оказание дистанционных информационных услуг медицинского характера.

4.1.4. Не передавать и не распространять каким-либо иным образом третьим лицам находящуюся у Исполнителя документацию, информацию о Заказчике и/или о состоянии его здоровья.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Приостановить оказание услуг по Договору в одностороннем внесудебном порядке при нарушении Заказчиком обязательств, принятых в соответствии с Договором.

4.2.2. Отказать в предоставлении услуг Заказчику:

- 4.2.2.1. При отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария;
- 4.2.2.2. При выявлении у Заказчика признаков заболевания, лечение и или диагностика которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях;
- 4.2.2.4. Если оказание услуг по Договору, по мнению специалиста Исполнителя, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает его жизни;
- 4.2.2.5. Если оказание таких услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Заказчика.
- 4.2.2.6. Если оказание услуг невозможно по причине неисполнения Заказчиком своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.
- 4.2.4. Привлекать для оказания Услуг третьих лиц, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг (консилиум врачей).
- 4.2.4.1 Под третьим лицом в рамках настоящей оферты понимается генеральный партнер Исполнителя – ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440
- 4.2.5. Получать у Заказчика для ознакомления копии данных, касающихся протекания лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов, протоколов консилиумов и т.д.
- 4.3. Заказчик обязан:
- 4.3.1. До начала оказания услуг сообщить специалисту Исполнителя самостоятельно либо по запросу специалиста все сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных ему противопоказаниях к применению каких-либо лекарств или процедур, возможных аллергических реакциях, индивидуальных особенностях организма.
- 4.3.2. В случае необходимости использования технических средств для оказания Исполнителем услуг, предусмотренных выбранным Заказчиком Тарифным планом, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному интернету.
- 4.3.3. Оплачивать услуги Исполнителя в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.
- 4.4. Заказчик имеет право:
- 4.4.1. На получение полной Информации об Исполнителе, объеме и содержании предоставляемых Исполнителем услуг.
- 4.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, определяется согласно действующим на момент обращения Заказчика ценам на услуги Исполнителя. Стоимость услуг зависит от выбранной Заказчиком Программы из перечня, содержащегося в Тарифном плане, публикуемом по адресу в сети Интернет: teledoctor24.ru, и указывается в квитанции или ином бланке строгой отчетности, выдаваемом по факту оплаты Потребителем заказанных услуг.

5.2. Услуги предоставляются Заказчику на условиях полной предварительной оплаты.

5.3. Оплата услуг Исполнителя осуществляется путем внесения наличных денежных средств либо с использованием банковских платежных карт либо путем осуществления перевода денежных средств в адрес Исполнителя в оплату услуг Исполнителя.

5.4. Цены, устанавливаемые Исполнителем, могут быть изменены последним в любое время. Новые цены вступают в силу с момента опубликования, если иной срок вступления новых цен в силу не определен дополнительно при их опубликовании.

СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Срок действия договора устанавливается в соответствии с выбранной Заказчиком Программой из перечня, содержащегося в Тарифном плане и указывается в Сертификате.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Исполнитель не несет ответственности за результаты оказания услуг в случаях несоблюдения Заказчиком рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Заказчика.

7.2. Исполнитель не несет ответственности, если до оказания услуги Заказчик не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Исполнителя такой информации.

7.3. В случае если невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон ответственности не несет, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, а Исполнитель возвращает Заказчику остаток неиспользованных средств, внесенных в качестве предоплаты. При наличии хотя бы одного зафиксированного обращения Заказчика за оказанием Услуг, Услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме. В таком случае денежные средства Заказчику не возвращаются.

7.4. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине Заказчика, услуги подлежат оплате Заказчиком в полном объеме.

7.5. Услуги носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационный характер, и не являются окончательным руководством к действию и не заменяют личный визит к врачу;

7.6. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб, нанесённый здоровью Заказчика, самостоятельным лечением, проводимым на основании результатов оказанных услуг, при несоблюдении рекомендаций, данных в ходе оказания услуг;

7.7. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет Услуги исходя из накопленного опыта и опыта конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги носят рекомендательный характер.

7.8. ООО «ИПС», ООО «Теледоктор24» и их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Заказчику по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п. Любая информация, сообщенная Заказчику по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

7.8. Заказчик понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Заказчик хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

7.9. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПЕРССОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

8.1. Под персональными данными в настоящем Разделе понимается:

Информация, предоставляемая пользователем самостоятельно (при оформлении Сертификата или в процессе использования сайта teledoctor24.ru или сервисов Исполнителя: редактирование профиля, заполнение заказа, обращение в службу поддержки, включая персональные данные пользователя. Обязательная для предоставления оказания услуг информация помечена специальным образом. Иная информация предоставляется пользователем на его усмотрение.

8.2. Исполнитель собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для предоставления сервисов и оказания услуг (исполнения соглашений и договоров с пользователем).

Персональные данные пользователя Оператор может использовать в следующих целях:

1. Идентификация стороны в рамках соглашений и договоров с Исполнителем;
2. Предоставление пользователю персонализированных сервисов;
3. Связь с пользователем, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся использования сервисов, оказания услуг, а также обработка запросов и заявок от пользователя;

4. Таргетирование рекламных материалов;
5. Проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

8.3. Принимая условия настоящей Оферты, Заказчик соглашается с тем, что Исполнитель осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Заказчика для целей, указанных в п. 8.2 настоящего Раздела.

Принятие условий настоящей Оферты означает полное информированное согласие на получение услуг, предполагающее полное информирование Заказчика о цели, характере и объеме передачи медицинских данных, возможных рисках, возникающих при передаче, ожидаемых результатах, а также расходах, которые должен будет понести Заказчик, в том числе, при отказе от услуг.

8.4. Исполнитель гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Заказчиком в целях оказания ему услуг по Программе, выбранной из перечня, содержащегося в Тарифном плане, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми соответствующим национальным и международным законодательством.

УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

9.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящей Оферты, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Заказчиком претензии в письменном виде и ее рассмотрение Исполнителем), то все споры между Исполнителем и Заказчиком рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Договор вступает в силу с момента Акцепта Оферты Заказчиком.

10.2. Если споры между Заказчиком и Исполнителем в отношении Договора не разрешены путем переговоров Сторон, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.

10.3. Все неурегулированные настоящим Договором отношения регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. Приложение № 1 (Порядок оказания услуг) является неотъемлемой частью настоящей публичной Оферты.

Порядок оказания услуг

ПЕРЕЧЕНЬ, ОБЪЕМ, СРОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ПЕРЕЧЕНЬ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

Устная консультация с российскими врачами – услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или skype сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса медицинского характера. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом.

Видеоконсультация с российскими и зарубежными врачами – услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом и/или Консилиумом специалистов Исполнителя и зарубежных клиник-партнеров, посредством видеоконференции в skype сервисе, заключающаяся в обсуждении, разъяснении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса медицинского характера.

Второе мнение - услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом Исполнителя или Специалистом зарубежных клиник-партнеров представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача.

Медориентирование - услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом Исполнителя или Специалистом зарубежных клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России и за рубежом

Медюрисг¹ - услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом Исполнителя, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

Аптека - услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом Исполнителя или Специалистом зарубежных клиник-партнеров, представляющая собой информирование по телефону о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

Скорая помощь - услуга Исполнителя предоставляемая Специалистом Исполнителя, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России и за рубежом, в том числе экстренные консультации.

Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Заказчику, определяются выбранной Заказчиком Программой из перечня, содержащегося в Тарифном плане, публикуемом по адресу: teledoctor24.ru, являющимся неотъемлемой частью настоящей Оферты, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Исполнителя, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

¹ Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Заказчика, в его пользу, что означает личную заинтересованность Заказчика в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

Условия доступа к Услугам третьих лиц определяются Тарифным планом. Под доступом к Услуге в целях настоящего Порядка понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг. В качестве третьих лиц, допущенных к получению Услуг, могут выступать исключительно близкие родственники Заказчика, такие как: супруг или супруга в зарегистрированном браке, сожитель или сожительница, родители, дети, дедушки, бабушки, полнородные братья, сестры, опекуны, опекаемые. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

Услуги предоставляются по Запросам Заказчиков (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

Необходимым условием оказания Заказчику Услуг в соответствии с выбранной Программой из перечня, содержащегося в Тарифном плане является идентификация Заказчика. Процедура идентификации Заказчика зависит от формы обращения Заказчика к Исполнителю. При обращении по телефонной линии Заказчик обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При этом, если у сотрудника Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Заказчиком, он вправе задать Заказчику дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

Услуги оказываются Компанией на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Исполнителя.

ОБЪЕМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Услуги оказываются Исполнителем в объеме, предусмотренном выбранной Заказчиком Программой.

СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Заказчика Исполнителем.

В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков оказания Услуг приостанавливается и начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов). В любом случае, Исполнитель оставляет за собой право увеличить срок оказания Услуг, но не более чем до 24 часов с момента начала срока оказания услуг, порядок исчисления которого описан в данном абзаце.

Для получения услуг Заказчику необходимо обратиться по телефону: 8-800-555-87-39, по электронной почте: Info@teledoctor24.ru, посредством электронного сервиса Skype: [teledoctor24.ru](https://www.skype.com/ru/contacts/teledoctor24.ru), посредством личного кабинета на официальном сайте Исполнителя: lk.teledoctor24.ru

Прием и фиксация Запросов Заказчиков осуществляются круглосуточно.

Сроки оказания Услуг по устным Запросам

Услуги «Устная консультация», «Медюрист», «Видео консультация», «Медориентирование», «Аптека» предоставляются непосредственно в момент обращения Заказчика в ходе телефонного соединения или интернет соединения с ним (соединение посредством skype сервиса).

В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Заказчиком материалов) предоставление Услуг, может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня, за исключением Услуги «Устная консультация», которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации обращения Заказчика. В случае возникновения у Заказчика экстренной ситуации «Устная консультация» оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Заказчик и которые Заказчик не мог предвидеть, действуя с достаточной, при подобных обстоятельствах, степенью заботливости и осмотрительности.

Сроки оказания иных Услуг.

Услуга «Обучение» предоставляется в любое время в течение срока действия Договора в Личном кабинете Заказчика на официальном сайте Исполнителя.

В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящим с Разделом, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) календарных дней, по согласованию с Заказчиком той или иной Услуги.