

## **ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ** **оказания дистанционных информационных услуг медицинского характера**

Общество с ограниченной ответственностью  
«Теледоктор 24» (далее - «Исполнитель»), в лице генерального директора  
Хорошилова А.П., действующего на основании Устава, предлагает физическим  
лицам (далее - «Заказчик») заключить абонентский договор оказания дистанционных  
информационных услуг медицинского характера (далее - «Договор») на следующих  
условиях:

### **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1. В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

**Договор публичной оферты на оказание дистанционных информационных услуг медицинского характера (далее – Оферта)** – принимаемые и утверждаемые Исполнителем документы, содержащие Порядок оказания Заказчикам услуг, которые принимаются Заказчиками путем полного присоединения к условиям таких документов. Оферта размещена на сайте Исполнителя [www.teledoctor24.ru](http://www.teledoctor24.ru). Полным и безоговорочным принятием (акцептом) Оферты (заключением Договора) считаются конклюдентные действия Заказчика по оплате Сертификата.

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

**Заказчик** – физическое лицо, заключающее с Исполнителем, при посредничестве Агента, договор оказания дистанционных информационных услуг медицинского характера, оказываемых Исполнителем, посредством приобретения Сертификата.

**Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24», ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 11, комн. 8, - оказывающее Заказчикам дистанционные информационные услуги медицинского характера либо привлекающее третье лицо для целей оказания услуг по Договору.

**Сертификат** – свидетельство, удостоверяющее факт заключения договора оказания дистанционных информационных услуг медицинского характера и, соответственно, наличие права Заказчика на получение услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом. Сертификат содержит дату заключения договора, номер Сертификата, а также наименование выбранного Тарифного плана.

**Активация Сертификата** – это совокупность действий Заказчика (владельца Сертификата), работника Исполнителя/третьего лица, направленных на полную инициализацию Заказчика в клиентской базе Исполнителя для целей обеспечения возможности идентификации Заказчика при обращении Заказчика с запросом на оказание услуг.

**Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Заказчика (пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Исполнителем.

**Тарифный план** – перечень услуг, их количество, период предоставления и стоимость, являющийся неотъемлемой частью Оферты.

Тарифными планами по условиям настоящей Оферты являются:

Услуга / Тариф	«Лайт»
Устная консультация с российскими врачами	12 в год
Видеоконсультация с российскими врачами	1 в год
Второе мнение	1 в год
Медориентирование (консультация по подбору лечащего врача и места лечения в РФ)	3 в год
Медюррист (юридическая консультация по медицинскому праву: некачественно оказанные услуги, получение квот, налоговых вычетов, высокотехнологические исследования)	12 в год
Аптека (информирование о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор более дешёвого аналога)	12 в год
Скидки (скидка на лекарства, информацию о задействованных в акции сетях и размерах скидки можно уточнить на сайте)	Включено
Скорая помощь (содействие в организации экстренной помощи по РФ, экстренные консультации)	Без ограничений
Звонки по 8-800, скайпу	Включено
Личный кабинет (всегда доступны типовые меддокументы, медкарта с комментариями врачей, а также график запланированных видеоконсультаций, доступны аудиозаписи любых консультаций)	Включено
Обучение (обучающие курсы по оказанию первой медицинской помощи в личном кабинете)	Включено
Количество пользователей	1
Срок действия	1 год

**Абонентский платеж** – денежные средства, вносимые Заказчиком в размере, определяемом стоимостью выбранного Заказчиком Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Заказчиком в качестве платы за период предоставления Заказчику права требования от Исполнителя оказания услуг в течение срока, определяемого выбранным Заказчиком Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Заказчиком независимо от того, затребовал Заказчик Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет. Тарифным планом предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Тарифного плана.

**Партнер** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная Компания «4финанс» (ИНН 7724351447, ОГРН 1167746117483), которое на основании договора с Исполнителем осуществляет привлечение Заказчиков на обслуживание к Исполнителю.

## АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

**2.1.** Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной Оферты являются конклюдентные действия Заказчика по внесению Абонентского платежа, равного стоимости дистанционных информационных услуг медицинского характера, в порядке, определенном в разделе 5 Оферты (ст. 438, ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

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

## **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**3.1.** В соответствии с настоящей Офертой Заказчик вносит на абонентской основе плату за право требовать от Исполнителя - Общества с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 11, комн. 8) предоставления дистанционных информационных услуг медицинского характера в соответствии с выбранным Заказчиком Тарифным планом.

**3.2.** Перечень услуг, подлежащих предоставлению Заказчику Исполнителем, согласовывается сторонами и фиксируется в выдаваемом Заказчику на бумажном носителе либо в электронном виде Сертификате, являющемся подтверждением заключения Договора, в котором отображается выбранный Тарифный план. Порядок оказания услуг является Приложением к настоящему договору.

**3.3.** Услуги не предполагают постановки диагноза Заказчику, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Заказчика о его правах в области здравоохранения. Услуга не предполагает оказание Заказчику медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носит справочно-информационный характер.

**3.4.** Заказчик понимает и согласен, что Исполнитель 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, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Заказчика.

## **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 по запросу Заказчика оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.

**4.1.3.** 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 выявлении у Заказчика признаков заболевания, лечение и или диагностика которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях.

**4.2.2.2.** Если оказание услуг по Договору, по мнению специалиста Исполнителя, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает его жизни.

**4.2.2.3.** Если оказание таких услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Заказчика.

**4.2.2.4.** Если оказание услуг невозможно по причине неисполнения Заказчиком своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

**4.2.3.** Привлекать для оказания услуг третьих лиц, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг (консилиум врачей).

**4.2.4.** 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 посредством внесения Абонентского платежа в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

**4.4.** Заказчик имеет право:

**4.4.1.** На получение полной Информации об Исполнителе/третьем лице (Партнере Исполнителя), объеме

и содержании предоставляемых Исполнителем/третьим лицом (Партнером Исполнителя) услуг.

**4.4.2.** Отказаться от исполнения настоящего Договора в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

## **СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

**5.1.** Стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, определяется согласно действующим на момент обращения Заказчика ценам на услуги Исполнителя. Стоимость услуг Исполнителя зависит от выбранного Заказчиком Тарифного плана, публикуемом на сайте Исполнителя/Партнера Исполнителя по адресу в сети Интернет: teledoctor24.ru, и указывается в квитанции или ином документе, выдаваемом по факту внесения Заказчиком Абонентского платежа за соответствующий Тарифный план.

**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.

## **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

**6.1.** Срок действия Договора устанавливается в соответствии с выбранным Заказчиком Тарифным планом и указывается в Сертификате.

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ДОСРОЧНОЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

**7.1.** Дистанционные информационные услуги медицинского характера носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Заказчика и не заменяют личный визит к врачу.

**7.1.1.** Услуги не предполагают постановки диагноза Заказчику, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Заказчика о его правах в области здравоохранения. Услуги не предполагают оказание Заказчику медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носят справочно-информационный характер.

**7.1.2.** Заказчик понимает и согласен, что Исполнитель 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, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Заказчика.

**7.1.3.** 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.

**7.2.** В случае отказа Заказчика от Договора с Исполнителем Стороны исходят из правил, установленных для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

**7.2.1.** В силу абонентского характера Договора Заказчик обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Заказчик с запросом на услугу к Исполнителю/Партнеру Исполнителя или нет.

**7.3.** Правила (порядок) отказа от Договора и возврата денежных средств Заказчику за приобретенный Сертификат.

**7.3.1.** В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты оплаты Сертификата, а также при отсутствии обращения Заказчика с запросом на оказание ему Исполнителем дистанционных информационных услуг медицинского характера в соответствии с выбранным Тарифным планом, денежные средства, поступившие от Заказчика в оплату Сертификата, подлежат возврату Заказчику Исполнителем в полном объеме.

**7.3.2.** В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты оплаты Сертификата, денежные средства, поступившие в оплату Сертификата, не подлежат возврату Заказчику в соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ.

**7.3.3.** Если Исполнителем были фактически оказаны услуги Заказчику либо поступил Запрос на оказание услуг, то Абонентский платеж по заявлению об отказе от Договора Заказчику не возвращается,

независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

**7.3.4.** В указанном в п. 7.3.1 случае Заказчик вправе досрочно отказаться от Договора с Исполнителем, направив Исполнителю письменное заявление об отказе от Договора по адресу места нахождения Исполнителя: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 11, комн. 8, - с указанием реквизитов счета Заказчика для возврата денежных средств. Заказчик не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения Заявления Заказчика о досрочном расторжении Договора составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Исполнителем полного пакета документов, указанных в п. 7.3.3 настоящих Правил.

**7.4.** 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.

**7.5.** 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.

**7.6.** Исполнитель ни при каких обстоятельствах не оказывает 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.

**7.7.** 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.

**7.8.** В остальных случаях Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

**8.1.** Заказчик, приобретая Тарифный план и (или) активируя Сертификат, выражает свое согласие на использование Исполнителем и (или) третьим лицом (п. 4.2.3) сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

**8.2.** Исполнитель и (или) Партнер Исполнителя осуществляют обработку персональных данных Заказчиков, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Заказчика, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящей Офертой, а также локальных актов, принимаемых Исполнителем.

**8.2.1.** Исполнитель собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для предоставления сервисов и оказания услуг (исполнения соглашений и договоров). Персональные данные Заказчика Исполнитель и (или) третье лицо, оказывающее услуги на основании п. 4.2.3 настоящей Оферты, может использовать в следующих целях:

1. Идентификация Стороны в рамках соглашений и договоров с Исполнителем;
2. Предоставление Заказчику персонализированных услуг;
3. Связь с Заказчиком, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся использования сервисов, оказания услуг, а также обработка запросов и заявок от Заказчика;
4. Таргетирование рекламных материалов;
5. Проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.
6. Предложение заключения договора/продлонгации срока действия договора.

**8.3.** Принимая условия настоящей Оферты, Заказчик соглашается с тем, что Исполнитель и (или) Партнер Исполнителя осуществляют сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, уничтожение, а также иным образом обрабатывают персональные данные Заказчика для целей, указанных в п. 8.2.1 настоящей Оферты.

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.

Заказчик вправе ознакомиться с условиями Политики конфиденциальности в отношении обработки персональных данных пользователей на сайте teledoctor24.ru.

**8.4.** Исполнитель гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Заказчиком в целях оказания ему услуг, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

## **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 в тридцатидневный срок с даты получения), то все споры между Исполнителем и Заказчиком рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**10.1.** Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты Заказчиком.

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

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

## ПЕРЕЧЕНЬ, ОБЪЕМ, СРОК И УСЛОВИЯ 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 информационно-справочного характера в сфере медицины. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом.

**Видеоконсультация с российскими врачами** – услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом и/или Консилиумом специалистов Исполнителя и российских клиник-партнеров, посредством видеоконференции в skype-сервисе, заключающаяся в обсуждении, разъяснении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

**Второе мнение** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя/Партнером Исполнителя или Специалистом российских и иностранных клиник-партнеров (клиники США, Германии, Великобритании, Франции, Швейцарии, Испании, Южной Кореи, Израиля) представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача. Для оказания услуги Заказчику необходимо предоставить Исполнителю документы, содержащие сведения о поставленном диагнозе. В случае предоставления Заказчиком документов на иностранном языке, Исполнитель при необходимости осуществляет за свой счет перевод таких документов. В случае оказания услуги (комментария и/или заключения врача) на иностранном языке, Исполнитель осуществляет перевод таких документов за свой счет.

**Медориентирование** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя/Партнера Исполнителя или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

**Медюрис** <sup>1</sup> - 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/Партнера Исполнителя или Специалистом 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.

**Скидки** - информирование о скидках на лекарства, предоставляемых партнерами Исполнителя, информацию о задействованных сетях в акции и размерах скидок можно уточнить на сайте [www.teledoctor24.ru](http://www.teledoctor24.ru).

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

**Личный кабинет** – предоставление Заказчику доступа к личному кабинету с возможностью получения типовых медицинских документов, медицинской карты Заказчика с комментариями врачей, график запланированных видео консультаций, а также с возможностью предоставления аудиозаписей любых консультаций.

**Обучение** – услуга Исполнителя, заключающаяся в размещении в личном кабинете на сайте [www.teledoctor24.ru](http://www.teledoctor24.ru), обучающих курсов по оказанию первой медицинской помощи.

Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Заказчику, определяются Тарифным планом, являющимся неотъемлемой частью настоящей Оферты, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Исполнителя, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Заказчика, в его пользу, что означает личную заинтересованность Заказчика в разрешении возникшей у него ситуации, в которой

<sup>1</sup> Услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также принципами и нормами международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

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.

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

Необходимым условием оказания Заказчику Услуг в соответствии с выбранным Тарифным планом является идентификация Заказчика. Процедура идентификации Заказчика зависит от формы обращения Заказчика к Исполнителю.

При обращении по телефонной линии Заказчик обязуется назвать номер Сертификата и код активации. 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 Исполнителем на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Исполнителя.

## **ОБЪЕМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Услуги оказываются Исполнителем в объеме, предусмотренном выбранным Заказчиком Тарифным планом.

## **СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Заказчика Исполнителем и оказываются в момент обращения Заказчика (по устным запросам). В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков оказания 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: 8-800-222-05-13, 8-495-009-01-23 либо по электронной почте: [info@teledoctor24.ru](mailto:info@teledoctor24.ru), либо посредством электронного сервиса Skype: Teledoctor24, либо посредством личного кабинета на официальном сайте Исполнителя/Партнера Исполнителя: [lk.teledoctor24.ru](http://lk.teledoctor24.ru). Прием и фиксация Запросов Заказчиков осуществляются круглосуточно.

### **Сроки оказания Услуг по устным Запросам**

Услуги 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.