

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

Общество с ограниченной ответственностью  
«Теледоктор 24» (далее - «Исполнитель», «Компания»), 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:

**Оферта** – предложение Исполнителя, адресованное физическим лицам в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключить с ним абонентский договор оказания дистанционных информационных услуг медицинского характера на условиях, содержащихся в настоящей Оферте, опубликованной в сети Интернет по адресу: teledoctor24.ru, - и положений ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

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

**Заказчик (Клиент)** – физическое лицо, приобретающее и/или получающее право требования дистанционных информационных услуг медицинского характера в соответствии с Договором.

**Исполнитель (Компания)** – 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 Исполнителя в виде документа/электронного сообщения/иного варианта визуализации (например, конверт, коробка и т.п.), удостоверяющее факт заключения абонентского договора оказания дистанционных информационных услуг медицинского характера и соответственно наличие права Заказчика требовать оказания услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом. Сертификат содержит дату заключения договора, номер Сертификата, а также наименование выбранного им 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.

**Тарифный план** – действующий перечень услуг Исполнителя, отображающий их количество, период предоставления и стоимость в зависимости от выбранного Заказчиком Тарифного плана, публикуемый по адресу в сети Интернет: teledoctor24.ru, являющийся неотъемлемой частью настоящей Оферты. Тарифными планами по условиям настоящей Оферты являются:

- Детский;
- Взрослый;
- Старшее поколение;
- Семейный.

Услуга/Тарифный план	Детский	Взрослый	Старшее поколение	Семейный
Срок действия	1 год	1 год	1 год	1 год
Устная консультация врача	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Консультация узкопрофильных специалистов	6 в год	6 в год	3 в год	Без ограничений
Второе мнение по диагнозу	-	1 в год (США, Европа)	1 в год (Россия)	3 в год (Россия)
Медориентирование (консультация по подбору лечащего врача и места лечения)	-	2 в год	2 в год	6 в год
Аптека	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Скорая помощь (содействие в организации экстренной помощи, экстренные консультации)	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Звонок заботы	-	-	12 в год	-
Консультация диетолога	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Консультация психолога	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Расшифровка (интерпретация) результатов анализа	-	-	-	6 в год
Личный кабинет клиента, мобильное приложение	Включено	Включено	Включено	Включено
Аудио/видео-консультации в Skype	Включено	Включено	Включено	Включено
Консьерж – круглосуточная дистанционная поддержка по любым бытовым вопросам	<b>Без ограничений для всех тарифов.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Подбор образовательных учреждений (детские сады, кружки и спортивные секции, ВУЗы, тренинги и курсы), образовательных услуг (логопед, репетитор и т.п.);</li> <li>Предоставление информации по найму персонала: няни, сиделки, мастера, грузчики и т.п.</li> <li>Подбор и заказ транспортных услуг: заказ билетов, такси, гостиниц, грузоперевозок;</li> <li>Подбор и размещение заказа на организацию праздничных и развлекательных мероприятий: ресторанов, концертов, выставок и т.п.</li> <li>Справочная информация о работе учреждений и организаций;</li> <li>Консультации о причитающихся льготах, выплатах, компенсациях и гарантиях от государственных и муниципальных органов, качеству обслуживания по ОМС.</li> <li>Подбор бюро по оказанию ритуальных услуг.</li> </ul>			
Количество пользователей	1	1	1	До 4

**Абонентский платеж** (в тарифном плане, розничная стоимость в год) – 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.

### **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 ГК 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 Общества с ограниченной ответственностью "Теледоктор 24", ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 11, комн. 8, (далее – «Исполнитель» либо «Компания») 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, публикуемого на сайте Исполнителя/Партнера Исполнителя по адресу в сети Интернет: [teledoctor24.ru](http://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 рекомендационный, 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.

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

**7.3.1.** 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.

**7.3.2.** Если Исполнителем была фактически оказана Услуга Заказчику, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Заказчика к Исполнителю, то денежные средства Заказчику по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

**7.3.3.** Если Заказчик не обращался за оказанием Услуг к Исполнителю в период действия Тарифного плана, то в силу абонентского характера Договора, денежные средства, внесенные Заказчиком по Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 ГК РФ).

**7.4.** Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный 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, а также Партнер Исполнителя 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.

**7.7.** 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.
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](http://teledoctor24.ru).

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**

1. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты Заказчиком.
2. Все неурегулированные настоящим Договором отношения регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
3. 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 врача** – 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 врачом.

**Консультации узкопрофильных специалистов** - услуга Исполнителя, предоставляемая узкопрофильным Специалистом (Тариф «Детский» - отоларинголог, инфекционист, уролог-андролог, хирург, детский невролог, эндокринолог, Тариф «Взрослый» - гинеколог, невролог, уролог-андролог, отоларинголог, офтальмолог, кардиолог-аритмолог, стоматолог, эндокринолог, проктолог, флеболог, Тариф «Старшее поколение» - гинеколог, невролог, уролог-андролог, отоларинголог, офтальмолог, кардиолог-аритмолог, стоматолог, Тариф «Семейный» - врачи для взрослых: гинеколог, невролог, уролог-андролог, отоларинголог, офтальмолог, кардиолог-аритмолог, стоматолог, эндокринолог, проктолог, флеболог; для детей: отоларинголог, инфекционист, уролог-андролог, хирург, детский невролог, эндокринолог) 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 врачом.

**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.

**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.

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

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

**Расшифровка (интерпретация) результатов анализа** - расшифровка лабораторных показателей об отклонении и нормы величин этих показателей при различных состояниях. Для оказания услуги Клиент должен прикрепить в Личный кабинет и/или отправить на адрес эл. почты документы, содержащий данные об анализах.

**Консьерж** – круглосуточная дистанционная поддержка по любым вопросам. В рамках оказания услуг возможны:

- подбор образовательных учреждений (детские сады, кружки и спортивные секции, ВУЗы, тренинги и курсы), образовательных услуг (логопед, репетитор и т.п.);

- предоставление информации по найму персонала: няни, сиделки, мастера, грузчики и т.п.; - подбор и заказ транспортных услуг, заказ билетов, такси, гостиниц, грузоперевозок;
- подбор и размещение заказа на организацию праздничных и развлекательных мероприятий: ресторанов, концертов, выставок и т.п.;
- консультации о причитающихся льготах, выплатах, компенсациях и гарантиях от государственных и муниципальных органов, качеству обслуживания по ОМС;
- справочная информация о работе учреждений и организаций;

**Звонок заботы– звонок специалиста Компании по номеру** Клиента, в заранее согласованное время, Клиенту или его близким родственникам с целью уточнения состояния Клиента. В случае если Специалист не дозвонился до Клиента при совершении трех попыток связаться с Клиентом, Специалист обязан осуществить звонок родственникам Клиента (при условии оставления Клиентом контактных данных родственников).

**Консультация психолога-** услуга, предоставляемая Специалистом, в рамках дистанционной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализ проблемы Клиента, диагностика, выработка метода терапии.

**Консультация диетолога** - 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 правильного питания.

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 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 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: 8-800-222-05-13, 8-495-009-01-23 либо по электронной почте: Info@teledoctor24.ru, либо посредством электронного сервиса Skype: Teledoctor24, либо посредством личного кабинета на официальном сайте Исполнителя/ Партнера Исполнителя: 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.