

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, 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.

Программа – конкретный перечень услуг в рамках Тарифного плана.

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, и остается у Исполнителя независимо от того, отказался ли Заказчик от договора досрочно или нет. Тарифным планом может быть предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Тарифного плана либо ежемесячное/ежеквартальное внесение/списание Абонентских платежей. Заказчик приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

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 выбранная Заказчиком Программа из перечня, содержащегося в Тарифном плане. 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 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.

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

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

4.2.2.5. 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 бланке строгой отчетности, 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.

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 выбранным Заказчиком Тарифным планом и указывается в Сертификате.

6.2. Клиент вправе требовать предоставления услуг только за предоплаченный период.

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.

7.2. 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).

7.3.4. Ацептуя настоящую Оферту, Заказчик принимает условия о возврате Сертификата и отказа от Договора, предусмотренные настоящей Офертой, с учетом абонентского характера Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости за Сертификат в случае, если самим Заказчиком не была затребована Услуга у Исполнителя в период действия Сертификата.

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.

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 по Программе, выбранной из перечня, содержащегося в Тарифном плане, 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 по месту нахождения Исполнителя.

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 (в обязательном порядке включающих предъявление досудебной претензии

Заказчиком и ее рассмотрение Исполнителем в течение 30 (тридцати) календарных дней), они подлежат рассмотрению в соответствующем суде по месту нахождения Исполнителя.

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 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 клиник-партнеров представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача.

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

Медюрис¹ - 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 российских 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, 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.

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, бабушки, дедушки, 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 Исполнителем.

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 Исполнителем на языке, являющемся

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.

государственным в стране местонахождения Исполнителя.

ОБЪЕМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Услуги оказываются Исполнителем в объеме, предусмотренном выбранной Заказчиком Программой в рамках Тарифного плана.

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: 8-800-222-05-13, либо по электронной почте: Info@teledoctor24.ru, либо посредством электронного сервиса Skype: [teledoctor24.ru](https://www.skype.com/ru/contacts/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 «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 «Медюрист», которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации обращения Заказчика. В случае возникновения у Заказчика экстренной ситуации услуга «Медюрист» 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/Партнера Исполнителя. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящим Порядком, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) календарных дней, по согласованию с Заказчиком той или иной Услуги.