

Условия обслуживания Пользователей (Пациентов) по Программе «Здоровье с Телинком»

ООО «Современные технологии», ИНН 5047083837, именуемое в дальнейшем «Оператор», предлагает лицам, заключившим Договор об оказании услуг связи (далее по тексту – «Договор») с Оператором, именуемым в дальнейшем «Пользователи (Пациенты)», воспользоваться дополнительной услугой «Здоровье с Телинком» на следующих нижеуказанных условиях:

Условия оказания услуг по Программе «Здоровье с Телинком» с помощью сервиса «Доктор рядом. Телемед» (далее по тексту –Условия) в соответствии со ст.435 Гражданского кодекса РФ являются офертой, адресованной Пользователям (Пациентам) (далее по тексту –Оферта).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящих Условий применяются следующие основные термины и определения:

Пользователь (Пациент)	Физическое лицо -лицо, заключившее с Оператором договор оказания услуг связи и переданное Оператором на обслуживание Партнеру, которому Партнер (Медицинская организация) непосредственно оказывает Услугу.
Услуга по Программе обслуживания «Здоровье с Телинком»	далее Услуга, Медицинская услуга по любой из программ обслуживания «Здоровье с Телинком» предоставляемая по выбору Пользователя (Пациента), в том числе- «Индивидуальный», «Семейный», «Индивидуальный расширенный» и т.д информация о порядке предоставления, сроке действия и их стоимости размещается на интернет-сайте Оператора. Услуга позволяет получать доступ к специальным возможностям Сервиса с использованием программно-аппаратного комплекса Партнера, обеспечивающего предоставление Медицинских услуг Пользователям (Пациентам) Медицинской организацией, оплачивая Услугу с лицевого счета Пользователя (Пациента). Предоставление доступа к Сервисам осуществляется в соответствии с условиями такого предоставления, определенными Партнером.
Партнер (Медицинская организация -МО)	Юридическое лицо, доступ к Сервисам которого предоставляется в рамках Услуги. Сервисы предоставляются ООО «МК Доктор рядом», ОГРН 1157746867464. Партнер является Медицинской организацией осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, кроме того, в целях оказания медицинских услуг Пользователям (Пациентам) Партнер вправе привлекать иные Медицинские организации, имеющими лицензии на осуществление необходимых видов медицинской деятельности.
Сервис «Доктор рядом. Телемед» или Сервис	Программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи между Пользователями и Медицинской организацией с целью оказания последней медицинских услуг, оказываемых посредством телекоммуникационной связи, потребителям в сети Интернет в режиме реального времени (онлайн), права на который принадлежат Партнеру. Сервис «Доктор рядом. Телемед» позволяет оказывать услуги с использованием Сайта http://dr-telemed.ru/ и Мобильного приложения.
Абонентское устройство	Находящееся в законном владении Пользователя (Пациента) пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивающее Пользователям (Пациентам) доступ к услугам Оператора, посредством подключения данного оконечного оборудования к сети связи Оператора.
Заказ Услуги	Действия Пользователя (Пациента), предусмотренные разделом 1 настоящих Условий, с целью получения возможности пользоваться Услугой.

Интерфейс (-ы)	Средства Оператора, используемые Пользователям (Пациентам) для подключения, управления и отключения Услуги
Медицинское заключение	Документ в электронном виде, составленный Врачом по итогам оказания Услуги с применением телемедицинских технологий, направленный Пользователю посредством Сервиса, либо ссылка на который предоставлена Пользователю в его личном кабинете, содержащий результаты медицинской консультации без постановки, корректировки диагноза и назначения лечения, заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью Врача Медицинской организации.
Врач	Физическое лицо, являющееся работником Медицинской организации, обладающее высшим профессиональным медицинским образованием по соответствующей специальности (педиатр, терапевт или узкопрофильный специалист), и оказывающее Медицинские услуги Пользователям (Пациентам) Партнера в рамках выполнения своих трудовых обязанностей в Медицинской организации.

1. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ НАСТОЯЩЕЙ ПРОГРАММОЙ

1.1. Медицинские услуги оказываются в объеме, указанном положений настоящей Программы. Для подключения Услуги Пользователь (Пациент) осуществляет Заказ Услуги посредством Интерфейсов, определенных Оператором. С Интерфейсами для подключения Услуги можно ознакомиться в мобильном приложении Оператора. Подключая Услуги, Пользователь (Пациент) соглашается с условиями тарифа подключаемой Программы обслуживания, настоящими Условиями обслуживания Пользователей (Пациентов) по Программе «Здоровье с Телинком» и политикой обработки персональных данных Сервиса «Доктор рядом. Телемед», размещенного по адресу в сети Интернет <https://telemed.drclinics.ru>.

1.2. Обеспечиваемые настоящей Программой Услуги заключаются в предоставлении Пользователям (Пациентам) Врачами медицинских консультаций по вопросам здоровья с применением телемедицинских технологий - с использованием Сервиса (интерактивной веб-платформы в сети Интернет и мобильных приложений «Доктор рядом. Телемед») в режиме реального времени. Услуги оказываются с использованием видеосвязи, аудиосвязи, путем обмена сообщениями и файлами. Также в рамках Программы могут оказываться иные услуги, определяемые вариантом Программы.

1.3. Информация о Медицинских организациях и Врачах, оказывающих Услуги, их профессиональном образовании, квалификации размещена, а также иная информация, размещение которой необходимо в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ осуществляется на сайте <https://telemed.drclinics.ru> (далее по тексту – Сайт), а также в мобильном приложении «Доктор рядом. Телемед».

1.4. Пользователям (Пациентам) предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Пользователя (Пациента) дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).

1.5. Пользователь (Пациент) до оказания Услуги предоставляет Врачу информацию об установленных Пользователю (Пациенту) диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, приему препаратов, пересылает Врачу копии необходимых документов с использованием Сервиса «Личный кабинет».

1.6. При оказании Услуг, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, Врач информирует Пользователя (Пациента) о специалистах, к которым следует обратиться для постановки и (или) подтверждения и (или) уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

1.7. Пользователи (Пациенты), прежде чем заказать оказание Услуг, предусмотренных программой, должны пройти процесс предварительной регистрации на сайте <https://telemed.drclinics.ru> или в мобильном приложении «Доктор рядом. Телемед». При регистрации Пользователь (Пациент) обязан дать согласие на обработку персональных данных, акцептировать договор-оферту на оказание медицинских услуг Партнером и предоставление медицинской информации Оператору и Партнеру, оказывающему Услуги, а также дать добровольные информированные согласие на медицинские вмешательства.

1.8. Правила регистрации в интерактивной веб-платформе

1.8.1. Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Пользователя (Пациента): персональный компьютер, мобильный телефон, которые должны соответствовать техническим требованиям. Для получения предусмотренных настоящей Программой Услуг необходимо убедиться в том, что устройство, через которое будет осуществляться доступ к веб-платформе, соответствует следующим требованиям:

При использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видекамера обладает разрешением не ниже 1024 x 720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
- к компьютеру подключен микрофон (в случае, если выбран способ оказания Услуг с использованием видео- или аудиосвязи);
- операционная система MS Windows версией не ниже XP или Mac OS X;
- Интернет-обозреватель (браузер) Google Chrome (рекомендуемый), Mozilla Firefox или Opera последней версии;
- скорость канала доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с.

При использовании мобильного телефона:

- модель мобильного телефона Apple Iphone 5 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями;
- мобильный телефон, работающий на системе Android 5.1 и выше;
- любой мобильный телефон, если пользователь будет обращаться для оказания Услуг не через сеть Интернет

Для мобильных устройств Apple необходима система не ниже IOS 9 для установки мобильного приложения, для устройств на системе Android - не ниже 5.1.

1.8.2. Видеоконсультацию можно получить либо через личный кабинет на сайте, либо через мобильное приложение.

Для получения консультации на Сайте следует:

- Перейти на сайт <https://telemed.drclinics.ru>;
- Зарегистрироваться, указав логин и пароль для входа, подтвердив номер мобильного телефона и указав ФИО и дату рождения для идентификации системой;
- Выбрать врача и получить консультацию.
- Если необходима консультация дежурного Врача, то необходимо оставаться в личном кабинете до вызова со стороны Врача;
- Если необходима плановая консультация узкого специалиста, то необходимо зайти в личный кабинет в назначенное время и ответить на вызов со стороны Врача.

Перед консультацией необходимо проверить работоспособность камеры, динамика, микрофона в разделе «Личные данные/ Проверка».

Для получения консультации в Мобильном приложении следует:

- Скачать мобильное приложение «Доктор рядом. Телемед»
- Зарегистрироваться, указав логин и пароль для входа, подтвердив номер мобильного телефона и указав ФИО и дату рождения для идентификации системой;
- Предоставить по запросу приложения разрешения на доступ к камере, динамику, микрофону;
- Выбрать Врача и получить Медицинскую консультацию.

1.8.3. Пользователь (Пациент) самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования и программного обеспечения. Оператор и ООО «МК Доктор рядом» не несут ответственности за невозможность получения Пользователем (Пациентом) Услуг, возникшую из-за оборудования, либо программного обеспечения, установленного на устройствах Пользователя (Пациента).

После регистрации на Сайте Пользователь (Пациент) переходит в раздел «Личный кабинет». Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Пользователя (Пациента) на Сайте, который

позволяет Пользователю (Пациенту) направлять запрос на оказание Услуг, связываться с дежурным Врачом, получать устные и письменные консультации.

1.8.4. Для активации Программы Пользователю (Пациенту) необходимо:

- Скачать приложение «Доктор рядом. Телемед» в App store / Play market или зайти на сайт <https://telemed.drclinics.ru/>
 - Зарегистрироваться (указать логин, пароль, ФИО и дату рождения, а также номер телефона);
- Если Пользователь (Пациент) не будет идентифицирован Сервисом, и для Пользователя (Пациента) в личном кабинете стоимость медицинских консультаций в соответствии с действующим ценовым листом для физических лиц будет составлять не 0 (ноль) рублей, то для идентификации Пользователя (Пациента) необходимо обратиться в контактный центр Исполнителя по телефону 8-800-550-6979.

1.9. Консультация с Врачом.

Для получения предусмотренных программой Услуг необходимо выполнить следующие действия:

1.9.1. Перейти на главную страницу сайта, нажав на «Главная» в верхнем меню сайта или зайти в мобильное приложение «Доктор рядом Телемед», выбрать необходимого Врача и нажать на кнопку «Получить консультацию» или «Записаться на прием». Перед консультацией рекомендуется проверить оборудование компьютера пользователя с помощью раздела личного кабинета «Проверка связи» / разрешения на доступ к камере и микрофону в настройках телефона.

1.9.2. При выборе дежурного Врача (терапевт, педиатр), в открывшемся окне создания заявки на консультацию выбрать «Начать».

1.9.3. Дождаться, когда дежурный Врач (терапевт, педиатр) свяжется с Пользователем (Пациентом) (будет открыто окно консультации) – свободный дежурный Врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), свяжется с Пользователем (Пациентом) с использованием Сервиса, либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона Пользователя (Пациента), указанного при регистрации.

1.9.4. До начала консультации и во время нее Пользователь (Пациент) может отправлять Врачу текстовые сообщения и изображения.

1.9.5. Пользователь (Пациент) может оставить заявку на консультацию с дежурным Врачом (терапевтом, педиатром) через Сервис, при этом Пользователю (Пациенту) необходимо оставаться в личном кабинете Сайта (не выходить из личного кабинета, находится в системе онлайн) или авторизоваться в мобильном приложении.

1.9.6. Когда Врач будет связываться с Пользователем (Пациентом), появится окно вызова, в котором необходимо выбрать один из способов связи: видео, аудио или переписка.

1.9.7. Консультация начинается после выбора способа связи и длится до тридцати минут.

1.9.8. При выборе Врача, доступного по предварительной записи, необходимо выбрать дату и время, а затем нажать кнопку «Записаться».

1.9.9. После того, как запись на консультацию Врача (специалиста) создана, Пользователь (Пациент) получает SMS-сообщение с указанием времени и даты проведения консультации через Сервис.

1.9.10. В назначенное для консультации с Врачом (специалистом) время, необходимо зайти на Сайт и авторизоваться в личном кабинете / быть авторизованным в мобильном приложении и ожидать, когда Врач (специалист) свяжется с Пользователем (Пациентом). В назначенное время происходит соединение Врача (специалиста) с Пользователем (Пациентом) и начинается онлайн-консультация продолжительностью до тридцати минут.

1.9.11. Если в момент, когда Врач пытается связаться с Пользователем (Пациентом), последнего не было в системе (онлайн), и Врач не смог связаться с ним посредством Сервиса и не смог с 3 попыток дозвониться до Пользователя (Пациента) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Сайте, консультация закрывается и Услуга считается оказанной.

1.9.12. Если после отправки запроса Пользователь (Пациент) захочет отказаться от оказания Услуг, он обязан уведомить об этом исполнителя консультации через Личный кабинет до начала оказания консультации с Врачом (специалистом) по записи, в противном случае консультация считается не оказанной по вине Пользователя (Пациента) и подлежит оплате в полном объеме.

1.9.13. По итогам консультации Врач оформляет медицинское заключение и направляет его Пользователю (Пациенту) через Сервис.

Необходимая медицинская информация – это вся та информация медицинского характера, которая необходима исполнителю медицинских услуг для того, чтобы должным образом оказать

предусмотренные настоящей программой Услуги: медицинские заключения об имеющихся заболеваниях, по которым непосредственно и проводятся консультации, результаты дополнительных исследований и обследований, а также все те документы медицинского характера, которые Пользователи (Пациенты) могут предоставить.

Претензии Пользователя (Пациента) относительно сроков оказания Услуг не принимаются, если Пользователь (Пациент) не направит запрос на оказание Услуг или не будет находиться в системе (онлайн) после направления Запроса.

1.9.14. Предоставление Услуг, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, начинается только после предоставления этих документов Пользователями (Пациентами).

1.10. Действие услуг по настоящей Программе начинается после подключения к Программе Оператором в течение 2 (двух) рабочих дней с момента направления Оператором списков на прикрепление в адрес Партнера.

1.11. Перечень медицинских и иных услуг, входящих в Программу, устанавливается Тарифом, стоимость и условия которого публикуются на сайте Оператора.

1.12. В случае утери Договора, изменении персональных данных (фамилии, имени, отчества, адреса проживания, номеров контактных телефонов, иных данных, указанных при регистрации в Сервисе) Пользователей (Пациентов) необходимо довести данную информацию до Оператора и Партнера в кратчайшие сроки.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО НАСТОЯЩЕЙ ПРОГРАММЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Оператор в течение срока прикрепления Пользователя (Пациента) к Партнеру организует, а Пользователь (Пациент) оплачивает следующие Услуги с применением телемедицинских технологий:

2.1. Медицинские консультации дежурного Врача (врача общей практики, терапевта) – в режиме круглосуточно, длительность каждой консультации до 30 минут

2.2. Медицинские консультации Врачей-специалистов (узкой специализации). Услуги в форме консультации по записи Врачом могут быть оказаны только в заранее указанное при записи время.

2.3. В оплату по настоящей Программе не входят случаи, когда Пользователям (Пациентам) оказываются Услуги, предусмотренные Программой до начала или после окончания срока действия программы.

2.4. В рамках исполнения настоящей Программы не входят Услуги, оплата которых прямо не предусмотрена настоящей Программой, в том числе: вызовы Врача на дом, Услуги, оказываемые в условиях дневного стационара и в стационарных условиях; Услуги по инструментальной и лабораторной диагностике; Услуги скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи, Услуги по вызову скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи.

2.5. Стоимость подключения Услуги и плата за пользование Услугой устанавливается Оператором. Плата за пользование Услугой списывается согласно Условиям выбранной Пользователем (Пациентом) Программы обслуживания с лицевого счета закрепленного за Пользователем (Пациентом) согласно Договора между ним и Оператором. Оплата производится в полном объеме, за весь период предусмотренной выбранной Программой, независимо от того, пользовался ли Пользователь (Пациент) Услугами. С размером платы и стоимостью подключения Услуги можно ознакомиться на сайте Оператора.

3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

3.1. Оператор не несет ответственность:

3.1.1. в случаях непредоставления Пользователем (Пациентом) сведений о состоянии своего здоровья, а также дополнительных документов, которые необходимы Врачу для подготовки обоснованного заключения (в таких случаях заключения предоставляются только по результатам фактически предоставленных документов и информации);

3.1.2. за медицинское содержание заключения Врачей, данные ими рекомендации;

3.1.3. за отсутствие у Пользователя (Пациента) технической возможности для обращения через веб-платформу или мобильное приложение с целью получения медицинских Услуг, предусмотренных настоящей программой.

3.2. Оказание Услуг не может осуществляться, если Пользователем (Пациентом) не подписаны, или иным образом не предоставлены согласия на обработку персональных данных, а также добровольные информированные согласия на медицинские вмешательства в случаях, когда подписание этих документов является обязательным в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Услуга может быть получена Пользователем (Пациентом) в течение всего периода действия Программы, в который он осуществляет ее оплату, за исключением момента прекращения действия Услуги по инициативе Оператора, в случае нарушения Пользователем (Пациентом) настоящих Условий и/или законодательства Российской Федерации. В таком случае действия Оператора не могут считаться неправомерными и не влекут обязанность компенсации каких-либо убытков Пользователю (Пациенту).

3.4. Выполнение Пользователем (Пациентом) действий по подключению Услуги, считается полным и безоговорочным согласием Пользователя (Пациента) с настоящими Условиями (акцепт Оферты) и влечет за собой изменение и/или дополнение Договора, заключённого Оператором с Пользователем (Пациентом). Осуществляя акцепт Оферты, Пользователь (Пациент) дает свое согласие на обработку своих персональных данных Оператором/ Партнером Оператора в целях оказания Услуги.

3.5. Пользователь (Пациент) несет ответственность за безопасность учетных данных (в т.ч. логина, пароля) с помощью которых он получает доступ к Услуге, а также за все, что будет сделано в рамках Услуги после авторизации.

3.6. Пользователь (Пациент) обязан немедленно уведомить Оператора о любом случае неавторизованного доступа под его логином и паролем и/или о любом нарушении безопасности. В случае передачи пароля третьему лицу, всю ответственность несет непосредственно сам Пользователь (Пациент). За ущерб, причиненный в результате несанкционированного доступа к учетной записи Пользователя (Пациента), Оператор ответственности не несет.

3.7. Настоящие Условия вступают в силу с момента их опубликования на Интернет-сайте Оператора. Пользователи (Пациенты) уведомляются об изменении или прекращении действия настоящих Условий путем публикации на Интернет-сайте Оператора не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу. Настоящие Условия считаются изменёнными или отменёнными с момента, указанного в соответствующем уведомлении. Если Пользователь (Пациент) продолжил использовать и/или оплачивать Услугу, оказываемую Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, такие изменения считаются принятыми Пользователем (Пациентом).

3.8. Срок действия Услуги зависит от Программы выбранной Пользователем (Пациентом).

3.9. Все используемые и размещенные на Сервисе результаты интеллектуальной деятельности, а также сам Сервис являются интеллектуальной собственностью их законных правообладателей и охраняются законодательством. Любое использование размещенных на Сервисе результатов интеллектуальной деятельности за пределами настоящим Условий без разрешения правообладателя является незаконным и влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.10. Оператор не несет ответственность за содержание информации, получаемой Пользователем (Пациентом) с помощью сервисов Партнера и при потреблении Услуги.

3.11. В рамках Программы обслуживания Пользователь (Пациент) гарантирует Оператору, что является физическим лицом, заключившим с Оператором договор возмездного оказания услуг и подавшими заказ на получение Программы обслуживания.