

Пользовательское соглашение**Правила использования сайта www.doctis.ru и мобильных приложений «Доктис» и «ДляДоктора» (далее - «Соглашение»)****Термины**

Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Диджитал Медикэл Оперейшнс» или ООО «ДМО» (ОГРН 1167746542787, адрес: 121205, Москва г, Сколково инновационного центра тер, Большой б-р, дом № 42, строение 1, помещение 1594). Юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации и обладающее исключительными правами на Сервис в полном объеме.
Пользователь	физическое лицо, использующее Сервис, в том числе без регистрации, а также любой сотрудник Медицинской организации, которому предоставлено право реализовывать функционал Сервиса через Личный кабинет.
Пациент	пользователь, который прошёл процедуру регистрации на Сервисе и получил доступ в Личный кабинет путём присвоения уникальных логина и пароля, и который использует Сервис после авторизации в Личном кабинете, то есть после введения присвоенных ему логина и пароля в специальный раздел интерфейса Сервиса Пациентом признаётся также несовершеннолетнее лицо, профиль которого был создан в Сервисе его законным представителем в целях получения медицинских и/или информационных услуг. В таком случае Пользователем Сервиса является законный представитель несовершеннолетнего, а в Личном кабинете делается отметка о том, что профиль касается несовершеннолетнего и дополнительно указываются контактные данные законного представителя. Термины «Пользователь» и «Пациент» соотносятся между собой как общее и частное.
Врач	физическое лицо, имеющее право заниматься медицинской деятельностью в соответствии с

	действующим законодательством Российской Федерации и осуществляющее функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинских услуг с помощью Сервиса, либо по оказанию Пользователю информационных услуг.
Эксперт	физическое лицо, имеющее соответствующие юридические документы для занятия профессиональной деятельностью и трудоустроенное в порядке, регламентированном законодательством Российской Федерации, осуществляющее функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту информационных услуг с помощью Сервиса.
Медицинская организация	юридическое лицо, осуществляющее медицинскую деятельность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, заключившее с Правообладателем договор оказания медицинских или информационных услуг. Медицинская организация может объединять нескольких Врачей, являющихся сотрудниками такой организации, при этом каждый Врач может иметь отдельный Личный кабинет независимо от Медицинской организации.
Услуга	телемедицинская консультация в формате видео-и/или аудио-звонка, а также чата, оказываемая Пациенту Врачом/Экспертом дистанционно с использованием площадок https://doctis.ru и/или мобильного приложения «Доктис» и/или «ДляДоктора».
Обращение	запрос Пациента на получение медицинской/информационной Услуги у Врача/Эксперта с использованием личного кабинета Сервиса.
Сайт	веб-сайт, расположенный в сети Интернет по адресу https://www.doctis.ru и являющийся составным (сложным) объектом интеллектуальной собственности в составе программ для ЭВМ и других программных средств, баз данных, графического контента и других произведений, объединённых для обеспечения нормального функционирования Сайта и использования его возможностей для оказания

	<p>медицинских услуг Медицинскими организациями дистанционно с применением современных технологий, а также для оказания Пользователям информационных услуг по предоставлению им справочной и энциклопедической информации в сфере здоровья и здорового образа жизни, не являющихся медицинскими услугами.</p>
Приложения	<p>программы для ЭВМ под названием «Доктис» и «ДляДоктора» в виде приложения для мобильного устройства (телефона, планшета) на базе Android или iOS, которое позволяет получать доступ к использованию медицинской информационной системы и системы удалённого медицинского обслуживания «Доктис». Приложение работает в двух версиях – версия «Пациент» для использования Пациентом и версия «Врач» для использования Врачом/Экспертом.</p>
Искусственный интеллект, Виртуальный врач	<p>автоматизированная информационно-справочная система, расположенная по адресу в сети Интернет: https://bot.doctis.ru или в Приложениях под именем «Виртуальный врач», которая предоставляет Пользователю информацию о здоровом образе жизни, методах профилактики заболеваний.</p>
Сервис	<p>программно-аппаратный комплекс «Доктис», в основе которого лежит формализованный процесс обслуживания Пациента (его Представителя) с целью оказания Услуги в сети Интернет в режиме реального времени (онлайн). Сервис позволяет оказывать Услуги дистанционно с использованием стационарного или мобильного телефона, Сайта и приложения для мобильных устройств. ООО «ДМО» (Доктис) осуществляет техническое и административное обслуживание Сервиса.</p>
Личный кабинет	<p>специальный раздел интерфейса Сервиса, доступ к которому имеет Пользователь, Пациент, Врач или Эксперт после прохождения процедуры регистрации и авторизации (то есть введения уникального логина и пароля) и который позволяет использовать весь функционал, предоставляемый с помощью такого раздела интерфейса.</p>

Партнерская информационная система	веб-сайт, расположенный в сети Интернет или мобильное приложение, права на которое принадлежат третьему лицу (далее - «Партнер»), заключившему лицензионный договор с Правообладателем, предоставляющий сервис общения Врача/Эксперта и Пациента. Партнерская информационная система техническими средствами обеспечивает обмен информацией с Сервисом Правообладателя и де-факто выступает пользовательским интерфейсом. Данное соглашение не регулирует отношения Правообладателя и Партнера.
Партнер	организация или индивидуальный предприниматель, сведения о которых размещены в Сервисе. Медицинские услуги, предлагаемые Партнерами для приобретения с использованием Сервиса, подлежат оказанию исключительно Партнерами, обладающими действующими лицензиями на осуществление медицинской деятельности.

1. Общие положения

1. Настоящие Правила (Пользовательское соглашение) регулируют порядок использования Сервиса, а также взаимоотношения, возникающие при использовании Сервиса Пользователями, в том числе порядок электронного взаимодействия между Правообладателем, Медицинской организацией, Пациентом и Врачом/Экспертом по вопросам, связанным с оказанием медицинских/информационных услуг с применением современных технологий дистанционного консультирования.
2. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») заключается между ООО «Диджитал Медикэл Оперейшнс» и любым лицом, намеревающимся использовать и/или использующим Сервис.
3. Сервис создан и предоставляется в целях популяризации здорового образа жизни, а также для облегчения и ускорения контактов между Врачами/Экспертами и Пациентами.
4. Сервис обеспечивает оперативное взаимодействие Пациентов и Врачей/Экспертов/Медицинских организаций в целях оказания Пациенту медицинских услуг Медицинскими организациями, в том числе в порядке наблюдения за ходом лечения и оперативной корректировки курса лечения, назначенного Пациенту на очном приеме в Медицинской организации, а также в целях оказания Пользователям информационных услуг.
5. Правообладатель обеспечивает информационное взаимодействие между Медицинскими организациями и Пользователями посредством предоставления права использования Сервиса.

6. Правообладатель не гарантирует доступность Сервиса в любой момент.
7. Правообладатель имеет право в любой момент отказать любому Пользователю в использовании Сервиса при нарушении настоящих Правил, а также без указания причины.
8. Правообладателю принадлежат исключительные права на Сервис, в том числе исключительные права на любые входящие в его состав результаты интеллектуальной деятельности, включая программный (исходный) код, произведения дизайна, тексты, а также средства индивидуализации (фирменное наименование, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения). Использование Сервиса не предусматривает передачу прав на или его компоненты. Лицу, использующему Сервис, предоставляется ограниченное право на использование Сервиса в соответствии с условиями настоящих Правил. Такое право может быть прекращено в любое время в соответствии с условиями настоящих Правил и иных соглашений между сторонами.
9. Настоящие Правила являются офертой, адресованной неопределённому кругу лиц и содержащей предложение Правообладателя считать себя заключившим договор использования Сервиса и электронного взаимодействия, осуществляемого посредством Сервиса, на изложенных в настоящих Правилах условиях с лицом, принявшим оферту (статья 435 Гражданского кодекса Российской Федерации). Срок действия оферты не ограничен.
Надлежащим акцептом данных Правил как оферты согласно пункту 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации является совершение действий Пользователем, предусмотренных пунктами 8 и 9 настоящих Правил (то есть начало использования Сервиса). Настоящие Правила размещены в письменном виде на Сайте и в интерфейсе Приложений.
10. Пользователь соглашается заключить договор об использовании Сервиса и электронного взаимодействия на условиях, изложенных в настоящих Правилах, в момент начала использования Сервиса – просмотр стартовой страницы и/или какого-либо другого раздела Сайта и/или Приложения (пункт 3 статьи 1286 Гражданского кодекса Российской Федерации). Настоящие Правила могут быть приняты Пользователем исключительно в целом (пункт 1 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации). После принятия настоящих Правил Пользователем они приобретают силу договора, заключённого между Правообладателем и Пользователем, при этом такой договор как бумажный документ, подписанный обеими Сторонами, не оформляется. В случае, если Пользователь не согласен с настоящими Правилами, он обязуется немедленно прекратить использование Сервиса.
11. Настоящие Правила являются открытым и общедоступным документом, который может быть изменён Правообладателем в одностороннем порядке без уведомления Пользователей. Актуальная версия настоящих Правил размещается на Сайте, в интерфейсе Приложений или

Партнерских Информационных Систем, и становится обязательной для Пользователей с момента публикации. Пользователи должны самостоятельно следить за обновлениями настоящих Правил.

12. Сервис предоставляется Правообладателем в состоянии «как есть», без гарантийных обязательств Правообладателя или какой-либо обязанности по устранению недостатков Сервиса, эксплуатационной поддержке и усовершенствованию Сервиса.
13. Правообладатель не несёт ответственности за коммерческую пригодность Сервиса, не гарантирует соответствие Сервиса специальным требованиям Пользователей или возможность настройки Личного кабинета в соответствии с предпочтениями Пользователя, а также не гарантирует, что Сервис полностью свободен от дефектов и ошибок, и должен функционировать бесперебойно и в обязательном порядке.
14. Использование Сервиса осуществляется Пользователем исключительно под свою ответственность и на собственный риск. Правообладатель не гарантирует должного функционирования Сервиса и не несёт ответственности за вред, причинённый Пользователю в результате его использования.
15. Пользователь не вправе использовать Сервис для рассылки сообщений рекламного характера и иных действий, не связанных непосредственно с использованием Сервиса.
16. Пользователь не вправе использовать программный (исходный) код Сервиса, какой-либо контент Сервиса (включая, но не ограничиваясь этим: текст, элементы дизайна, графические изображения) без предварительного письменного согласия Правообладателя (в том числе воспроизводить, копировать, перерабатывать, распространять в любом виде).
17. Правообладатель имеет право производить профилактические работы на Сервисе с временным приостановлением работы Сайта и/или Приложений. Правообладатель будет стремиться проводить такие работы по возможности в ночное время и максимально сокращая время неработоспособности Сервиса. Возможна приостановка работы Сервиса без какого-либо заблаговременного уведомления Пользователя.

2. Использование Сервиса

1. Основной целью использования Сервиса является предоставление Правообладателем, Врачами/Экспертами и/или Медицинскими организациями Пользователям информации в сфере здоровья, ведения здорового образа жизни и профилактики болезней, а также оказание Медицинскими организациями информационных и медицинских услуг с применением современных технологий дистанционного консультирования в случаях, не требующих оказания первой помощи и медицинского вмешательства, а также регулярное наблюдение за ходом лечения и состоянием здоровья Пациентов, получающих медицинскую помощь в Медицинских организациях. Сервис не используется для проведения

медицинских экспертиз и медицинского освидетельствования и не выдает соответствующие документы.

2. Контент и функционал Сервиса, доступный Пользователям, которые не прошли очный прием Врача/Эксперта в Медицинской организации, является ограниченным. В частности, таким Пользователям не может быть назначено и/или скорректировано лечение.

3. Пользователь может ознакомиться с информацией о Врачах/Экспертах и Медицинской организации. При этом Правообладатель не несет ответственность за актуальность, достоверность и точность информации, предоставленной Врачами/Экспертами и Медицинскими организациями. Правообладатель примет разумные меры по удалению/исправлению информации в случае подтверждения ее неактуальности, неточности, или недостоверности.

4. С помощью Сервиса Пациент формирует запрос на оказание медицинских и/или информационных услуг и может адресовать его либо конкретному Врачу/Эксперту, либо Врачам конкретной специализации. С помощью Сервиса Врач/Эксперт просматривает ленту запросов и берет в работу запрос Пациента, после чего предоставляет Пациенту медицинские и/или информационные услуги. В случае, если проблема пациента требует только очного осмотра, Врач/Эксперт имеет право отказать в оказании Услуги.

5. Запросы Пациентов и рекомендации Врачей/Экспертами являются строго конфиденциальными, не публикуются на Сайте и/или в интерфейсе Приложений. Конфиденциальной по настоящему Соглашению признается информация о содержании в части, раскрывающей индивидуальные и персональные сведения о Пациенте, а также сведения, составляющие врачебную тайну.

6. Все сведения, полученные в ходе телемедицинской консультации, являются врачебной тайной и не подлежат разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, при этом Пациент дает согласие на проверку качества консультации отделом контроля качества Сервиса, а также работоспособности Личного кабинета отделом технической поддержки Сервиса без возможности передачи/распространения любой информации или ее публикации.

7. Использование Сервиса является бесплатным для Пользователей. В случае оплаты Пользователем медицинских и/или информационных услуг с использованием функционала Сервиса Правообладатель выступает в качестве агента Медицинской организации/Эксперта на основании соглашений между Правообладателем и такой Медицинской организацией/Экспертом.

8. Правообладатель не гарантирует каждому Пациенту оказание медицинских услуг Медицинской организацией, а также не обязан предоставлять лекарственные препараты и лечебное питание, назначенные Врачом/Экспертом.

9. Правообладатель вправе использовать дополнительные способы идентификации Пользователей для доступа к Сервису помимо запроса логина и пароля, например, путём запросов или направления проверочных кодов.

10. Сочетание уникального идентификатора (логина) и пароля от Личного кабинета Пользователя считается простой электронной подписью

соответствующего Пользователя. Порядок электронного взаимодействия Пользователей определяется настоящими Правилами. Все сообщения Пользователей, сделанные через Личный кабинет, в том числе предоставление согласий посредством функционала Личного кабинета, считаются подписанными простой электронной подписью и приравниваются к письменным документам, равнозначным документам на бумажном носителе. Пользователь обязан сохранять конфиденциальность уникального идентификатора (логина) и пароля и предотвращать их раскрытие третьим лицам.

11. Правообладатель вправе удалить Личный кабинет Пользователя, если в течение 12 (двенадцать) месяцев отсутствовала какая-либо активность Пользователя (не был выполнен вход в Личный кабинет).

12. Пользователь вправе в любой момент удалить свой Личный кабинет и перестать использовать Сервис, а также вправе удалить любую информацию из Личного кабинета. Удаление Личного кабинета производится после проверки Правообладателем причин удаления Личного кабинета, во избежание случаев несанкционированного Пользователем удаления (в том числе случайно). При этом правообладатель сохраняет историю Личного кабинета в течение срока, предусмотренного законодательством РФ.

13. После проведения очного приёма Пользователя Врачом/Экспертом по месту осуществления медицинской деятельности, указанному в соответствующей лицензии, выданной Медицинской организации, Врач/Эксперт, проводивший очный прием, вправе оказывать Пользователям посредством Сервиса медицинские услуги: ставить Пользователю диагноз, назначать лечение или корректировать ранее назначенное лечение, давать рекомендации в отношении приёма Пользователем каких-либо лекарственных средств.

14. Врач/Эксперт в случае назначения рецептурных препаратов Пациентам, которые соответствуют пункту 2.13 настоящего Соглашения, может оформить и предоставить рецепт на бланке Медицинской организации. Документ формируется в формате скан-копии. Медицинская организация и Сервис не отправляют рецепты любыми видами доставки. При необходимости Пациент может забрать рецепт лично в Медицинской организации по месту осуществления медицинской деятельности Врача/Эксперта.

3. Оплата медицинских и информационных услуг Медицинских организаций/Эксперта с использованием Сервиса

1. Право использования Сервиса предоставляется Пользователю Правообладателем безвозмездно. Поскольку понятия «Пользователь» и «Пациент» соотносятся как частное и общее, при использовании в рамках настоящего раздела настоящих Правил термина «Пользователь» имеется в виду, что всё, установленное для Пользователя, также верно и для Пациента.

2. Медицинские и информационные услуги Медицинских организаций и/или Экспертов предоставляются Пользователям за плату. Стоимость таких медицинских и информационных услуг определяется согласно тарифам, которые

доводятся Медицинскими организациями и/или Экспертами до сведения Пользователей посредством Сервиса.

3. Оплата медицинских и информационных услуг Медицинских организаций осуществляется Пользователем посредством Сервиса, при этом Правообладатель является получателем платежа, действует по поручению Медицинских организаций/Экспертов/Партнеров Правообладателя и уполномочен ими принимать от Пользователей денежные средства в счет оплаты медицинских и/или информационных услуг. Правообладатель не гарантирует отсутствия ошибок и сбоев в отношении предоставления возможности безналичной оплаты. Правообладатель не является платёжным агентом в соответствии с российским законодательством.

4. Услуги, оказываемые Медицинскими организациями/Экспертами/Партнерами, сведения о которых размещены в Сервисе, подлежат оплате Пользователем, путем использования платежной системы «Интернет-эквайринг ВТБ» (Payture Процессинговый центр), являющимся привлеченным подрядчиком для проведения платежей.

5. Сервис не оказывает медицинские услуги и не выдает документы, подтверждающие право Пользователя на получение социального налогового вычета в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. В целях предоставления Пользователям возможности оплатить медицинские и/или информационные услуги Медицинских организаций/Экспертов/Партнеров Пользователю необходимо указать данные банковской карты, используя интерфейс платежной системы подрядчика Сервиса.

7. Если данные банковской карты верны, действительны и использование данной карты в рамках Сервиса технически возможно, указанная банковская карта приобретает статус привязанной карты и может быть использована для безналичной оплаты.

8. При указании своих данных согласно пункту 3.7 настоящего Соглашения и дальнейшем использовании привязанной карты Пользователь подтверждает и гарантирует Правообладателю указание им достоверной и полной информации о действительной банковской карте, выданной на его имя (или на имя законного представителя); соблюдение им правил международных платежных систем и требований банка-эмитента, выпустившего привязанную карту, в том числе в отношении порядка проведения безналичных расчетов.

9. В случае если Пациент вправе получить медицинские услуги какой-либо Медицинской организации/Эксперта с использованием Сервиса в соответствии с договором добровольного медицинского страхования или иным аналогичным договором, застрахованным лицом по которому является такой Пациент, Пациент не производит оплату медицинских услуг Медицинской организации/Эксперта. Порядок оплаты таких медицинских услуг определяется договорами, сторонами которых являются страховщик по соответствующему договору добровольного медицинского страхования (или иному аналогичному договору), Правообладатель и Медицинская организация.

10. Возврат денежных средств Пациенту, внесенных в качестве предоплаты,

осуществляется в следующих случаях:

- в случае отказа от получения Услуги после её оплаты, если консультация не была оказана;

- в случае поступления жалобы относительно качества оказанных Услуг и в иных подобных случаях (по решению администрации Сервиса).

11. Возврат денежных средств, оплаченных Пользователем банковской картой через Сервис, осуществляется только на ту карту, с которой была произведена оплата. Возврат наличными денежными средствами не допускается. После осуществления возврата денежные средства поступают на счет Пациента в течение срока, предусмотренного банком Пользователя. Сервис не выдает чек на возврат платежа, но может предоставить данные для отслеживания возврата в банке Пользователя.

12. Если после отправки запроса Пациент захочет отказаться от получения Услуги, он может выполнить отмену самостоятельно до начала консультации. Если с момента оплаты прошло не более 3 суток, денежные средства вернутся на карту, с которой производилась оплата автоматически. Если срок оплаты превышает 3 суток с момента оформления записи или время консультации уже началось, для отмены и возврата денежных средств Пациенту необходимо обратиться по телефону горячей линии Сервиса для оформления заявки на отмену и возврат.

13. В указанное время записи Врач/Эксперт осуществляет 3 попытки дозвониться до Пациента по номеру телефона, указанному при регистрации на Сервисе. Если связаться с Пациентом не удалось, консультация закрывается. Услуга считается оказанной в случае, если Врач/Эксперт оставляет рекомендации по приложенным файлам/описанию.

14. В случае девиантного поведения Пациента Врач/Эксперт имеет право в одностороннем порядке завершить консультацию, при этом Услуга считается оказанной, денежные средства не возвращаются.

15. Услуги считаются оказанными надлежащим образом, если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Пациент не предъявит претензии к качеству услуг.

16. Правообладатель не несет ответственности за невозможность получения Пациентом услуг, возникшую по технической причине со стороны Пациента и оставляет за собой право на определение, были ли выполнены Пациентом настоящие Правила.

4. Особенности использования Сервиса Пациентом

1. Пациент вправе создать только один Личный кабинет в отношении себя лично, за исключением случаев создания Личного кабинета несовершеннолетнего ребёнка законным представителем и создания личных кабинетов ближайших родственников, если данная возможность предусмотрена программой и/или договором страхования/обслуживания. Правообладатель имеет право проверять соблюдение этого правила, в том числе запросив дополнительно у Пользователя документы, подтверждающие его связь с

несовершеннолетним (свидетельство о рождении), а также любыми другими законными способами.

2. Получение услуги возможно только Пациентом, который был идентифицирован в Сервисе и на имя которого была создано Обращение. Получение Услуги другими лицами в рамках одного Обращения не допускается. Врач/Эксперт имеет право отказать в оказании Услуги, если было обнаружено нарушение данного пункта.

3. Пациент вправе использовать Сервис только теми способами, которые предусмотрены настоящими Правилами, то есть исключительно для получения информационных и/или медицинских услуг для себя лично, либо для несовершеннолетнего ребенка или лица, законным представителем/опекуном которого является Пользователь.

4. При использовании Пациентом Сервиса Пациент вносит в Личный кабинет информацию (включая специальные персональные данные), необходимую для оказания медицинских/информационных услуг. Указанная информация передаётся Врачу/Эксперту и/или Медицинской организации, которые были выбраны Пациентом, либо в случае, когда Пациент направил запрос на консультацию нескольким Врачам/Экспертам, - тому Врачу/Эксперту, который проводит консультацию Пациенту согласно расписанию Медицинской организации. Врач/Эксперт и Медицинская организация вправе использовать полученную информацию исключительно для оказания Пациенту медицинских услуг/информационных в соответствии с запросом Пациента.

5. Пациент несёт ответственность за сохранность конфиденциальности логина и пароля, предоставляющих доступ в Личный кабинет. Все действия, совершённые через Личный кабинет, считаются совершёнными непосредственно тем Пациентом, логин и пароль которого был использован для входа в соответствующий Личный кабинет.

6. Пациент может иметь только один Личный кабинет. Создание группового профиля (в отношении нескольких пациентов сразу) не допускается. Правообладатель настойчиво рекомендует Пациентам заполнять индивидуальный профиль (Личный кабинет) только в отношении себя лично и не включать в него сведения о других лицах во избежание ошибок при предоставлении медицинских и/или услуг. Для получения повторной или альтернативной консультации у другого Врача/Эксперта рекомендуется направлять повторный запрос вместо создания дублирующего профиля.

7. В случае если Правообладателю станет известно о наличии нескольких Личных кабинетов, принадлежащих одному и тому же лицу (например, по жалобе Врача/Эксперта или Медицинской организации), Правообладатель может связаться с Пациентом для выяснения обстоятельств. Правообладатель вправе удалить Личный кабинет Пациента, если Пациент подтвердит, что данный Личный кабинет дублирующий, либо Правообладателем не будет получен ответ Пациента в течение 10 (десяти) дней с даты направления первоначального запроса.

8. Пациент вправе использовать Сервис следующим образом:

- Обращаться к Врачу/Эксперту или Медицинской организации с

запросом на получение медицинских/информационных услуг путем создания Обращений;

- Осуществлять поиск Врача/Эксперта и/или Медицинской организации для получения медицинских/информационных услуг;
- Определять список предпочитаемых Врачей/Экспертов или Медицинских организаций (в целях дальнейшего обращения);
- Направлять Обращения неопределённому кругу Врачей/Экспертов или конкретному Врачу/Эксперту, а также отменять Обращения;
- В Личном кабинете Пациента заполнять анкеты стандартной формы, а также добавлять результаты исследований, протоколы очных консультаций и другие документы, необходимые для оказания Услуги;
- Получать консультации Врача/Эксперта, рекомендации и указания по применению тех или иных лекарственных средств;
- Вести дневники наблюдений с возможностью предоставления сведений Врачу/Эксперту для наблюдения за ходом лечения;
- Получать рекомендации по профилактике заболеваний, а также по ведению здорового образа жизни;
- Совершать иные действия, допускаемые функционалом Сервиса и не противоречащие целям его использования.

9. Если Пациент прикреплен к Медицинской организации и прошёл в ней обследование (диспансеризацию либо очный приём Врача/Эксперта), то с предварительного согласия Пациента и после предоставления документов, подтверждающих заключение договора оказания медицинских услуг между Пациентом и Медицинской организацией, Правообладатель может предоставить такой медицинской организации ограниченный доступ к профилю Пациента для первичного заполнения электронной медицинской карты пациента, добавления результатов анализов и добавления в избранное Врачей, на приёме у которых был Пациент. В дальнейшем доступ к Личному кабинету имеет исключительно Пациент.

10. Пациент несёт ответственность за достоверность и полноту указываемых им сведений, в том числе при ответе на дополнительные вопросы Врача/Эксперта. Пациент несёт риск неблагоприятных последствий в связи с недостоверностью или неполнотой сведений, предоставленных им.

11. Услуги оказываются только с использованием функционала Сервиса. Запрещено выходить за пределы Сервиса, за исключением случаев технического сбоя на стороне Сервиса, подтвержденного техническим специалистом Сервиса.

5. Особенности использования Сервиса Врачом/Экспертом

1. Врач/Эксперт несёт ответственность за сохранность конфиденциальности логина и пароля, предоставляющих доступ в Личный кабинет. Все действия, совершённые через Личный кабинет, считаются совершёнными непосредственно тем Врачом/Экспертом, логин и пароль которого был

- использован для входа в соответствующий Личный кабинет.
2. В связи с особым назначением Сервиса запрещается предоставлять доступ к своему Личному кабинету каким-либо третьим лицам.
 3. Врач/Эксперт вправе использовать Сервис следующим образом:
 - Осуществлять просмотр Обращений Пациентов;
 - Принимать Обращения в работу, если они не противоречат пунктам настоящего Соглашения. Принятие Обращения в работу подтверждается проставлением личной подписи Врача/Эксперта на экране мобильного устройства, введением проверочного кода или иным способом идентификации, предусмотренными Сервисом;
 - Заполнять личную карточку Пациента путём заполнения анкеты стандартной формы, а также путём добавления результатов обследований и заключений по итогам очных консультаций;
 - Запрашивать дополнительные сведения у Пациента, если они необходимы для оказания Услуги;
 - Получать сведения о динамике состояния здоровья Пациента (в том числе в автоматическом режиме, если Пациент выразил на это согласие);
 - По согласованию с Пациентом перенести время оказания Услуги;
 - Отказать в оказании Услуги, если Пациент в момент оказания Услуги находится в алкогольном, наркотическом опьянении;
 - Совершать иные действия, допускаемые функционалом Сервиса и не противоречащие целям его использования.
 4. В случае, если описываемая Пациентом ситуация требует очного осмотра, Врач/Эксперт должен сообщить об этом Пациенту и может рекомендовать конкретного Врача/Эксперта и/или Медицинскую организацию.
 5. Врач/Эксперт обязан соблюдать врачебную тайну.
 6. Правообладатель/Сервис не осуществляет медицинский контроль за деятельностью Врача/Эксперта и правильностью его рекомендаций и назначений.
 7. Врач/Эксперт несёт личную ответственность за качество оказываемых им услуг в соответствии с действующим законодательством.

6. Конфиденциальность. Обработка персональных данных

1. В рамках использования Сервиса Правообладатель получает от Пользователей отдельные персональные данные, предусмотренные настоящими Правилами (фамилия, имя, отчество, фотография, дата рождения, контактные телефоны и адрес электронной почты, сведения об используемой Пользователем операционной системе мобильного устройства, статистика использования функций Сервиса без раскрытия содержания сообщений и документов Пользователей, прочие технические данные). Обработка таких персональных данных регулируется настоящим Соглашением и осуществляется в соответствии с действующим законодательством (в том числе Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г.) исключительно с целью обеспечения работоспособности Сервиса.

2. Принимая обязательство исполнять настоящее Соглашение, каждый Пользователь даёт своё согласие на обработку Правообладателем его персональных данных в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 10 Федерального закона «О персональных данных», а именно на совершение в том числе следующих действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление персональных данных (в том числе Медицинской организации или Врачу/Эксперту в зависимости от ситуации), передачу (в том числе путём распространения, доступа), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение. Правообладатель осуществляет обработку персональных данных с целью заключения и исполнения договора между Правообладателем и Пользователем об использовании Сервиса, а также с целью выполнения требований действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации. Правообладатель не осуществляет трансграничную передачу персональных данных (то есть не передаёт их на территории иностранных государств). Правообладатель вправе совершать автоматизированную обработку персональных данных, в том числе с помощью Сервиса в рамках, предусмотренных настоящими Правилами.

3. Правообладатель может собирать анонимную неличную информацию, предоставленную Пользователями Сервису. К неличной информации относится любая нескрываемая информация, которая становится доступной Правообладателю во время получения Пользователем доступа к Сервису и его непосредственного использования. Неличная информация может содержать, помимо прочего, данные об идентификации браузера Пользователя Сервиса, также как и оперативной системы, порядок посещения страниц, время и дату подключения и т.п. Правообладатель может собирать личную информацию, добровольно и сознательно предоставляемую Пользователем во время создания учётной записи (Личного кабинета) для работы с Сервисом, а именно фамилия, имя, отчество, фотография, дата рождения, контактные телефоны, адрес электронной почты и иные персональные данные, не противоречащие законодательству РФ, а для Врачей/Экспертов дополнительно сведения об образовании и сертификате аккредитации.

4. Полученная Правообладателем информация (персональные данные) является конфиденциальной и не подлежит разглашению Правообладателем третьим лицам, за исключением Партнеров сервиса в рамках заключенных договоров, и случаев, когда её раскрытие является обязательным по законодательству Российской Федерации. Правообладатель не просматривает, не публикует и не использует каким-либо иным способом сведения, документы, аудио- или видео-файлы, содержащиеся в Личных кабинетах, за исключением случаев, необходимых для обеспечения работоспособности Сервиса или разрешения запросов Врача/Эксперта/Пациента, и с обязательным соблюдением требований законодательства о сохранении конфиденциальности персональных данных и врачебной тайны.

5. Иная персональная информация, вносимая Пациентом в Личный кабинет, в том числе касающаяся состояния здоровья и личной/интимной жизни,

- предоставляется только Врачам/Экспертам и/или Медицинским организациям в рамках оказания ими медицинских/информационных услуг Пациенту.
6. Правообладатель не осуществляет какую-либо обработку персональных данных, касающихся состояния здоровья и личной/интимной жизни Пациентов (специальные персональные данные), за исключением хранения в составе Личных кабинетов Пользователей. Такие данные хранятся в Сервисе и предоставляются только Врачам/Экспертам и/или Медицинским организациям, которые обязаны соблюдать их конфиденциальность в рамках сохранения врачебной тайны. Сотрудники Правообладателя, не являющиеся Врачами/Экспертами, имеют доступ к персональным данным, касающимся состояния здоровья и интимной жизни Пациентов, и вправе обрабатывать другие персональные данные в целях осуществления контроля качества и для обеспечения работоспособности Сервиса.
 7. При использовании Сервиса Врачи/Эксперты не предоставляют сведения, касающиеся их состояния здоровья и/или их личной/интимной жизни.
 8. Правообладатель обязуется обеспечивать необходимый уровень защиты персональных данных, установленный Постановлением Правительства РФ «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» №1119 от 01 ноября 2012 г. для информационных систем, обрабатывающих специальные категории персональных данных (1-ый уровень защищённости), а именно обеспечивает:
 - создание структурного подразделения, ответственного за обеспечение безопасности персональных данных в информационной системе, либо возложение на одно из структурных подразделений функций по обеспечению такой безопасности;
 - организацию режима обеспечения безопасности помещений, в которых размещены носители С е р в и с а , препятствующего возможности неконтролируемого проникновения или пребывания в этих помещениях лиц, не имеющих права доступа в эти помещения;
 - обеспечение сохранности носителей персональных данных;
 - утверждение перечня лиц, доступ которых к персональным данным, обрабатываемым в Сервисе, необходим для выполнения ими служебных (трудовых) обязанностей;
 - использование средств защиты информации, прошедших процедуру оценки соответствия требованиям законодательства Российской Федерации в области обеспечения безопасности информации, в случае, когда применение таких средств необходимо для нейтрализации актуальных угроз.
 9. Правообладатель может использовать полученные персональные данные (за исключением специальных персональных данных) для следующих целей:
 - обеспечивать качественную работу Сервиса;
 - вносить изменения в Сервис;
 - отправлять сообщения Пациентам, касающиеся использования

Сервиса, в том числе посредством push-уведомлений (например, сообщать о полученном ответе, о приближении запланированного события из календаря и т.п.);

- предоставлять Пациенту поддержку с целью помочь выйти на связь с Врачом/Экспертом или Медицинской организацией в случае возникновения у Пациента трудностей, в том числе с выбором конкретного Врача/Эксперта или Медицинской организации;
- отправлять Пациентам рекламные материалы Сервиса или Партнеров, информацию о новых продуктах, акциях, скидках, опросах и др.;
- получать отзывы и пожелания Пользователей через Личный кабинет, по электронной почте и/или путем проведения телефонных опросов.

10. Правообладатель обязуется не использовать персональные данные Пациентов для иных целей, кроме предусмотренных настоящим Соглашением и действующим законодательством Российской Федерации.

11. Пациент, Врач/Эксперт и Медицинская организация обязаны соблюдать требования к конфиденциальности персональных данных, установленные действующим законодательством, и несут личную ответственность за несоблюдение таких требований. В случае нарушения Пациентом, Врачом/Экспертом или Медицинской организацией этих обязательств, Правообладатель не несёт ответственности за разглашение персональных данных указанными лицами.

12. Правообладатель может использовать общеотраслевую технологию «куки» (cookies). Куки – это небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере, который использует Пользователь Сервиса, позволяющий Правообладателю сохранять персональные настройки и предпочтения Пользователя Сервиса, а также собирать неличную информацию о нём.

13. Правообладатель не несёт ответственности за риск наступления неблагоприятных последствий, которые наступят или могут наступить вследствие несоответствия используемого Пользователями оборудования, иного программного обеспечения или каналов связи установленным требованиям по защите персональных данных от несанкционированного (противоправного) посягательства третьих лиц.

14. Правообладатель не несёт ответственности за риск наступления неблагоприятных последствий в результате:

- неправомерных действий третьих лиц, направленных на нарушения информационной безопасности или нормального функционирования Сервиса;
- сбоев в работе Сервиса, вызванных ошибками в коде, компьютерными вирусами и иными посторонними фрагментами кода в Сервисе;
- отсутствия (невозможности установления, прекращения и пр.) Интернет-соединений между сервером/устройством Пользователя и сервером, на котором расположен Сервис/устройством Врача/Эксперта;

- проведения государственными и муниципальными органами либо их должностными лицами, а также иными уполномоченными организациями мероприятий, проверок или иных действий в рамках их полномочий, предусмотренных действующим законодательством;
- установления государственного регулирования (или регулирования иными организациями) хозяйственной деятельности коммерческих организаций в сети Интернет и/или установления указанными субъектами разовых ограничений, затрудняющих или делающих невозможным исполнение соглашения об использовании Сервиса или его части;
- других случаев, связанных с действиями (бездействием) третьих лиц, направленными на ухудшение общей ситуации с использованием сети Интернет и/или компьютерного оборудования, существовавшей на момент исполнения соглашения, также любых других действий, направленных на Сервис и на третьих лиц.

15. Пользователю может не предоставляться информация о наименовании и ОГРН конкретной Медицинской организации, которой будет предоставлен доступ к персональным данным Пользователя после создания Пользователем Обращения на Сервисе, непосредственно перед размещением первого Обращения Пользователя в данную Медицинскую организацию.

7. Искусственный интеллект

1. Искусственный интеллект (виртуальный ассистент, чат-бот) предназначен исключительно для информационных целей и не является заменой квалифицированной медицинской помощи.

2. Для разработки искусственного интеллекта были в том числе использованы открытые источники:

- <https://стопкоронавирус.пф>
- <https://www.rospotrebnadzor.ru/>
- <https://www.mos.ru>

3. Правообладатель не несет ответственности за качество выводов и информации, представленных или не предоставленных в Искусственном интеллекте, а также за возможные убытки и иной ущерб, которые могут возникнуть вследствие его использования.