

ДОГОВОР-ОФЕРТА

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ

КАРМЕДЭКСПЕРТ ООО «ГАРАНТ ЭКСПЕРТ»

ред. от 20.11.2023г.

Настоящим общество с ограниченной ответственностью «Гарант Эксперт», далее Компания, выражает намерение заключить абонентский договор об оказании услуг с Клиентами на условиях настоящей Публичной оферты (далее – «Договор»). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий юридическое или физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты, становится Клиентом (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Компания и Клиент совместно – Сторонами настоящего договора. Клиент соглашается с условиями Договора в момент акцепта данной оферты, совершаемого путем подписания Заявления о предоставлении услуг и оплаты Программы Компании по выбранному Клиентом Тарифному плану.

Статья 1. Предмет Договора.

1.1. В соответствии с настоящими Правилами (далее — «Правила») Компания обязуется оказать Клиенту услуги, предусмотренные Программой и выбранным Клиентом Тарифным планом, а Клиент обязуется оплатить Программу Компании по выбранному Тарифному плану.

1.2. Клиент вносит плату за право требовать от Компании предоставления услуг в соответствии с выбранной Клиентом Программой и ее Тарифным планом.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте гарантэксперт.рф.

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.

Договор — абонентский договор между Клиентом и Компанией, по которому одна сторона (Клиент) на условиях, предусмотренных этим договором, вносит абонентский платеж за право требовать от другой стороны (Компании) предусмотренных договором услуг.

Программа — определенный перечень услуг, подлежащих оказанию Клиенту в соответствии с Договором.

Услуги (Услуга) — оказываемые Клиенту Компанией по Договору услуги, предусмотренные соответствующей Программой и ее Тарифным планом.

Тарифный план — совокупность ключевых параметров Программы Компании (виды, количество, и пр.), приобретаемых Клиентом. Тарифный план является неотъемлемой частью Договора.

Свидетельство — документ, выдаваемый от имени Компании Клиенту в целях информирования Клиента о Программе Компании и являющийся подтверждением наличия у Клиента права на основании Договора требовать от Компании предоставления Услуг согласно приобретенной Клиентом Программе и ее Тарифному плану. Форма Свидетельства устанавливается Компанией и может быть изменена Компанией в одностороннем порядке. Во всем, что не предусмотрено Свидетельством, Компания и Клиент руководствуются настоящими Правилами.

Номер Свидетельства — уникальный номер Клиента в системе учета Компании.

Клиент — физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, которое, осуществив принятие (акцепт) настоящего Договора, получило Свидетельство и тем самым приобрело право требовать предоставления Услуг Компанией согласно выбранной Клиентом Программе и ее Тарифному плану.

Стоимость Договора (абонентский платеж) — денежные средства, вносимые Клиентом за право требования оказания Услуг Компанией по Запросу Клиента, в размере, определяемом в зависимости от выбранной Клиентом Программы и ее Тарифного плана.

Контакт-центр - Служба Компании, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов в случае их обращения по Телефонному номеру 8-800-444-16-15.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента в устной форме Посредством телефонной связи, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным настоящими Правилами.

Партнер Компании — юридические лица, с которыми Компания сотрудничает в рамках осуществления своей деятельности и вправе привлекать в целях оказания услуг Клиенту.

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора.

3.1. Договор Клиента с Компанией состоит из настоящих Правил.

3.2. Договор считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил подписание Клиентом Заявления о предоставлении услуг и конклюдентные действия Клиента по оплате Клиентом Стоимости Программы по выбранному Клиентом Тарифному плану. При этом Клиент вправе осуществлять оформление договора на третье лицо.

3.3. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента (Запроса). Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом стоимости Договора.

3.4. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Заявления и оплаты стоимости Договора.

3.5. Обязанности Компании по отношению к Клиенту по оказанию услуг возникают с 00 часов 00 минут второго рабочего дня, следующего за днем оплаты стоимости Договора.

3.6. Полученная от Клиента сумма является абонентским платежом за весь период действия Программы и засчитывается Компанией в счет оплаты Клиентом стоимости Программы по факту вступления в действие настоящего Договора.

В силу абонентского характера соответствующего Договора в предмет которого входит оказание Услуг и в соответствии с п. 4 ст. 453 Гражданского кодекса РФ денежные средства, внесенные Клиентом за Услуги по такому Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 ГК РФ, п. 4. ст. 453 ГК РФ).

В соответствии со ст. 429.4 ГК РФ Клиент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Клиент с Запросом на Услугу в Компанию или нет.

3.7. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости Программ Компании в случае, если самим Клиентом не была затребована Услуга у Компании в период действия Договора.

Статья 4. Перечень и условия оказания Услуг.

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранной им программой и ее Тарифным планом.

4.2. По общему правилу Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон, если иное не предусмотрено правилами оказания услуг.

4.3. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией в рамках настоящих Правил.

4.4. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранной им Программой и ее Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При этом, если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.5. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

4.6. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

4.7. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

4.8. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг.

5.1. Сроки оказания Услуг по запросу Клиента начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента.

5.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

5.3. Если Тарифным планом не установлены иные способы коммуникации, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться (направить Запрос):

По телефону контактного центра Компании 8-800-444-16-15

5.4. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в день обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

5.5. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т. п.) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 1 (один) календарный день.

5.6. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом. Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги и/или соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам.

5.7. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

5.8. Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги, соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам и/или определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации.

5.9. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьей, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

5.10. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.

Статья 6. Требования к коммуникациям

6.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и (или) Партнера, а также в Свидетельстве. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

6.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при Оформлении. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

6.3. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

6.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

6.5. Компания или Партнер вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие (отсутствие) отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного или иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

6.6. Компания или Партнер вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

6.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

— передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

— иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

Статья 7. Сопутствующие сведения

7.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

7.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

7.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Статья 8. Права Клиента.

8.1. Пользоваться Услугами Компании в течение всего срока их предоставления, определенного в соответствии с выбранной Клиентом Программой и ее Тарифным планом.

8.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

8.3. Сообщать Компании обо всех случаях, непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

8.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 9. Обязанности Клиента.

9.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента.

9.2. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

9.3. Пользоваться Услугами лично, если иное не установлено настоящими Правилами или выбранным Тарифным планом.

9.4. Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

9.5. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

9.6. Оплачивать стоимость Договора в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящими Правилами.

9.7. Сообщать Компании достоверную информацию по направляемым Запросам на Услуги и нести все риски, связанные с сообщением недостоверной и (или) неполной информации.

9.8. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящих Правилах, и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения какого-либо или нескольких Продуктов Компании. Условие, предусмотренное настоящим пунктом, также распространяется на изменения, вносимые Компанией в настоящие Правила, и на новые редакции настоящих Правил;

9.9. Не предоставлять (не передавать) полностью или частично полученные по настоящим Правилам права третьим лицам.

9.10. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 10. Права Компании.

10.1. Без согласования с Клиентом привлекать третьих лиц для оказания Услуг.

10.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

10.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий настоящих Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

10.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги, в случаях когда:

- Клиент нарушает условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;

- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- оказание Услуг, по мнению Специалиста, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает жизни Клиента;
- оказание Услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании и/или Партнеру;
- Клиент настаивает на оказании медицинской помощи, постановке диагноза и (или) лечении, анализе его жалоб, оценке эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинском наблюдении за состоянием здоровья Клиента (т. е. настаивает на оказании ему услуг, которые не предусмотрены настоящими Правилами);
- оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

Статья 11. Обязанности Компании.

- 11.1. Оказывать Клиенту Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующей Программой и ее Тарифным планом и действующим законодательством Российской Федерации за исключением случаев, предусмотренных п. 10.4 настоящих Правил.
- 11.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.
- 11.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, а именно путем размещения их в открытом доступе в сети «Интернет» на сайте гарантэксперт.рф
- 11.4. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления Услуг Компании.

Статья 12. Персональные данные Клиентов.

- 12.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.
- 12.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:
- идентификация Клиента;
 - предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
 - улучшение качества Продуктов Компании, удобства их использования, разработка новых Продуктов;
 - проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
 - осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами);
 - направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.
- 12.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 12.2 настоящих Правил.
- 12.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.
- 12.5. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.
- 12.6. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 12.7. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по предоставлению Продуктов Компании может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.
- 12.8. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:
- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
 - не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
 - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
 - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
 - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 13. Урегулирование споров.

13.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением положений настоящих Правил, 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 Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

13.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

13.3. Стороной Договора, заключенного Клиентом на условиях настоящих Правил, является Компания.

Ни один из партнеров Компании не является стороной такого Договора.

13.4. В случае рассмотрения Сторонами спора в претензионном порядке по заявлению (претензии) Клиента, надлежащим адресатом заявления (претензии) в таком случае может являться только Компания.

13.5. В случае рассмотрения Сторонами спора в судебном порядке по исковому заявлению Клиента, надлежащим ответчиком в таком споре может являться только Компания.

Статья 14. Ограничение ответственности Компании.

14.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги носят рекомендательный характер.

14.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

14.3. Компания не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Клиента, самостоятельным лечением.

14.4. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 15. Заключительные положения.

15.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения настоящих Правил, а равно Правила в новой редакции публикуются в открытом доступе на официальном сайте Компании: гарантэксперт.рф.

15.2. Все приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

15.3. По общему правилу, в случае противоречий между положениями настоящих Правил и приложений к ним (которые относятся к правоотношению между Компанией и конкретным Клиентом), приоритет имеют положения приложений к настоящим Правилам.

Настоящие Правила/изменения в настоящие Правила/новая редакция Правил вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: гарантэксперт.рф.

15.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации и/или в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы), влекущего запрет на предоставление какой-либо из Услуг, на предоставление доступа к какому-либо Программному обеспечению, Компания вправе изменить перечень и содержание Продуктов Компании и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Клиента о таких изменениях путем размещения новой редакции Правил на официальном сайте Компании: гарантэксперт.рф. Клиент обязан самостоятельно отслеживать такие изменения путем ознакомления с ними в открытом доступе в сети «Интернет» на указанном сайте.

Тарифные планы для Клиентов по Программе КарМедЭксперт

В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся каким-либо из представленных далее в таблице Тарифных планов, имеет право на получение услуг, перечень и количество которых указаны далее:

Программа КарМедЭксперт	Наименование Тарифного плана		
	Базис 1.1	Базис 1.2	Базис 1.3.
Наименование услуг, входящих в Программу			
Устные мед.консультации	3	5	10
Организация консилиума врачей онлайн	5	10	Безлимитно
Детокс терапия онлайн	1	3	5
Медкоординатор	2	5	10
Аптека онлайн	5	10	Безлимитно

** Количество и объем услуг, указанных в Тарифном плане/Программе, предоставляются клиентам в расчете на один календарный год. В случае действия сертификата свыше одного календарного года – количество и объем услуг пролонгируются на каждый последующий календарный год.*

Описание Услуг, оказываемых в соответствии с настоящими правилами:

1. Услуги по программе «КарМедЭксперт».

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

Услуги не предполагают постановки диагноза Клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги не предполагают оказание Клиенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носят справочно-информационный характер.

Клиент понимает и согласен, что Компания/Партнер/Специалист не принимают 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 Клиента.

Компания/Партнер/Специалист не несет ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях.

Устная аудио/видео, сбор жалоб, анамнеза, постановка предварительного диагноза или синдрома, план обследования. Консультация может быть ограничена 12 минутами. Плановая консультация проводится в рабочее время врачей. Запись производит оператор. В ряде случаев для указания точного времени записи необходимо время.

Компания/Партнер/Специалист ни при каких обстоятельствах не оказывает Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т. п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача. Компания/Партнер/Специалист не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный здоровью Клиента его самостоятельным лечением.

Медицинские услуги онлайн» подразделяются на следующие подкатегории:

1.1. Устные медицинские консультации:

1.1.1. Устные консультации дежурного терапевта или педиатра услуга, предоставляемая Специалистом Исполнителя в устной форме, по телефону, письменно путем диалога мессенджере, по email, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины и/или по вопросам профилактики вирусных заболеваний. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом. Время одной консультации ограничено 12 минутами.

1.1.2. Устные консультации врачей узкопрофильных специальностей (аудио/видео/письменно путем диалога в мессенджере/ письменно по email) – услуга, предоставляемая узкопрофильным Специалистом (Офтальмолог, Психиатр, Нарколог, Психотерапевт, Сомнолог, Кардиолог – аритмолог, Уролог, Андролог, Рентгенолог, Ревматолог, Стоматолог ортопед, Эндокринолог, Диетолог, Гастроэнтеролог, Онколог-маммолог, Онколог, Дерматовенеролог, Детский ортопед, Косметолог-дерматолог, Акушер-гинеколог, Кардиохирург, Хирург, Детский невролог, Детский нейрохирург, Детский кардиолог - ревматолог, врач ФД, Гематолог, Невролог, ЛОР врач, Детский стоматолог, Хирург – онколог, Детский гастроэнтеролог, Дерматолог, Аллерголог – иммунолог, Детский кардиолог, Уролог (также консультирует по детям), ЛОР врач (консультирует детей), Хирург, проктолог, флеболог, Травматолог – ортопед, Нейрохирург, Инфекционист, Пульмонолог, Нефролог, Психиатр детский) в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса информационно-справочного характера в сфере медицины. Время консультации ограничено 12 минутами. Консультации могут предусматривать следующие подуслуги:

1.1.2.1. Рассмотрение результатов анализов и результатов обследования. Предоставление устной интерпретации анализов клиента с объяснением состояния Клиента. 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.

1.1.2.2. Устное составление индивидуальной схемы лечения, если пациент был уже проконсультирован врачами и были выполнены все назначения по консультациям врачей по инструментальным и лабораторным методам исследования. При Онлайн консультации будут названы препараты без доз и времени приема. При не соблюдении вышеуказанных требований, схема лечения будет примерная. Длительность консультации до 12 минут. Консультация информативного характера, что обычно назначают врачи при данном состоянии. Расшифровка ЭКГ (базовая – исключение ишемии, инфаркта миокарда, блокады) без выдачи письменного заключения.

1.1.2.3. Предоставление медицинского заключения в электронной форме по результатам медицинской консультации врачом по запросу пациента. Результаты оказания Услуги предоставляются письменно посредством электронной почты либо иных средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Исполнителем.

1.1.2.4. Заключение, «второе-мнение». Медико-экономическая экспертиза проведенного обследования и лечения в других медицинских учреждениях. Заключение предоставляется на основании Медико-экономических стандартов, клинических рекомендаций, других законов России. Предоставляется Специалистом Исполнителя или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, полноты проводимых

исследований и консультаций, с получением письменного заключения врача. Результаты оказания Услуги предоставляются письменно посредством электронной почты либо иных средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Исполнителем. Услуга предоставляется при условии представления Клиентом полного перечня документов, затребованных Специалистом Исполнителя, в том числе первичного заключения. Результатом предоставления Услуги является письменное независимое мнение в виде заключения Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом. В ряде случаев, врач-эксперт может потребовать от пациента пройти недостающие консультации врачей и обследование. В противном случае, заключение будет выглядеть со следующей формулировкой «для предоставления заключения необходимо предоставить следующие заключения врачей, результаты следующих лабораторных исследований» и услуга будет считаться исполненной. Организация предоставления услуг врача-эксперта в суде. (услуги врача-эксперта оплачивает клиент)

1.1.2.5. Расшифровка ЭКГ (базовая – исключение ишемии, инфаркта миокарда, блокады) без выдачи письменного заключения.

1.2. Консилиум врачей онлайн. Заочная организация консилиума врачей (консультация приглашенных врачей оплачивает пациент). Услуга заключается в сборе, анализе жалоб пациента и данных его анамнеза, принятии решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации, операции, химиотерапии итд), предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний.

1.3. Детокс терапия онлайн. Консультация врача детокс-терапии, IV терапии, омоложения, выведение из запоя. Онлайн консультация заключается в информировании о современных методах и обзоре по препаратам без указания доз и времени введения. Включает в себя услугу организация доставки препаратов клиенту

1.4. Услуга «Медкоординатор». Подбор стационара и специалиста в стационаре. Направление к другому специалисту с указаниями конкретных показаний. Организация медицинской транспортировки пациента (стоимость медицинской транспортировки оплачивает Клиент. Организация лечения за рубежом, с возможностью оплаты в рублях. Помощь в оплате страховой компанией пациента. Услуги лечения оплачивает пациент.

1.5. Услуга «Аптека».

1.5.1 Предоставление информации об аналогах лекарственных препаратов и их составах в соответствии с медицинской аннотацией – услуга, предоставляемая Специалистом или сертифицированным фармацевтом Исполнителя или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой информирование по телефону о препаратах дженериках с более низкой ценой, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога. Услуга не включает в себя индивидуальный подбор дозы.

1.5.2. Организация приобретения и доставки препарата пациенту из имеющихся на складе аптеки клиники, при наличии показаний (стоимость препарата и доставку оплачивает пациент).