

Doctor Smart Service User Agreement

This User Agreement of Doctor Smart service (hereinafter referred to as the “**Agreement**”) extends to the relationship between SFHT LIMITED (10 KIRIAKOU MATSI LILIANA BUILDING, OFFICE 203 NIKOSIA AGIOI OMOLOGITES 1082 CYPRUS) hereinafter referred to as the “**Operator**” and any individual intending to use or already using website <https://drsmart.me/en/> and / or Doctor Smart application (hereinafter referred to as the “**Service**”), hereinafter referred to as the “**User**”.

Пользовательское соглашение сервиса Doctor Smart

Настоящее Пользовательское соглашение сервиса Doctor Smart (далее – «**Соглашение**») распространяется на отношения между SFHT LIMITED (10 KIRIAKOU MATSI LILIANA BUILDING, OFFICE 203 NIKOSIA AGIOI OMOLOGITES 1082 CYPRUS), именуемым в дальнейшем «**Оператор**», и любым физическим лицом, намеревающимся пользоваться или уже использующим сайт <https://drsmart.me> и/или приложение Doctor Smart (далее – «**Сервис**»), именуемым в дальнейшем «**Пользователь**».

1. Terms and definitions

1.1. The **Service** is www.doctorsmart.ru website and mobile application Doctor Smart, available on AppStore, Google Play and Internet, owned by SFHT LIMITED (10 KIRIAKOU MATSI LILIANA BUILDING, OFFICE 203 NIKOSIA AGIOI OMOLOGITES 1082 CYPRUS), and the right of use are provided to users under the terms of the User Agreement. The service is intended to establish interaction between Contractors and Customers in order to provide medical and consulting services to various specialists in the field of medicine and quality of life.

1.2. The **Operator** is SFHT LIMITED (10 KIRIAKOU MATSI LILIANA BUILDING, OFFICE 203 NIKOSIA AGIOI OMOLOGITES 1082 CYPRUS), which owns, manages and organizes the Service, resolves disputes, performs other functions provided for herein and arising out of the organization of the Service.

1.3. **Contractor** is a medical organization (or an individual entrepreneur) that provides paid medical services to Clients through the use of the Service's functionality based on the license, and / or another organization (or individual entrepreneur) that provides paid consulting services to Clients through the use of the Service functionality. A list of all Contractors is available on the website at: <https://drsmart.me/en/>.

1.4. **User** is a registered individual using the Service with the status of a Customer or a Specialist (Supervisor).

1.5. **Customer** is an individual or a legal representative registered on the Service in order to receive paid consulting and / or medical services from the Contractor.

1.6. **Specialist** is a User registered on the Service whose qualification has been confirmed and who has received the Specialist status to provide consulting and / or medical services on behalf of the Contractor to the Customers on the Service. A specialist is a person who has labor or civil law relations with the Contractor. The Service is used through the Specialist's Account.

1.7. **Supervisor** is a specialist with the highest qualification and / or the highest rating on the Service, rendering consulting and / or medical services on behalf of the Contractor, as well as

1. Термины и определения

1.1. **Сервис** – сайт www.doctorsmart.ru и мобильное приложение Doctor Smart, доступное в AppStore, Google Play и информационно-телекоммуникационной сети Интернет, владельцем которых является компания SFHT LIMITED (10 KIRIAKOU MATSI LILIANA BUILDING, OFFICE 203 NIKOSIA AGIOI OMOLOGITES 1082 CYPRUS), и право использования которых предоставляется пользователям на условиях Пользовательского соглашения. Сервис предназначен для взаимодействия Исполнителей и Клиентов в целях оказания медицинских и консультационных услуг различных специалистов в области медицины и качества жизни.

1.2. **Оператор** – SFHT LIMITED (10 KIRIAKOU MATSI LILIANA BUILDING, OFFICE 203 NIKOSIA AGIOI OMOLOGITES 1082 CYPRUS), являющаяся правообладателем Сервиса и осуществляющее управление Сервисом, организацию работы Сервиса, разрешение спорных ситуаций, исполнение иных функций, предусмотренных настоящим Соглашением, а также функций, вытекающих из сути организации Сервиса.

1.3. **Исполнитель** – медицинская организация (или индивидуальный предприниматель), предоставляющая платные медицинские услуги Клиентам посредством использования функционала Сервиса на основании лицензии, и/или иная организация (или индивидуальный предприниматель), предоставляющая платные консультационные услуги Клиентам посредством использования функционала Сервиса. Перечень всех Исполнителей содержится на сайте по адресу: <https://drsmart.me>.

1.4. **Пользователь** – физическое лицо, пользующееся Сервисом и зарегистрированное на нем в статусе Клиента или Специалиста (Супервизора).

1.5. **Клиент** – физическое лицо или его законный представитель, зарегистрированный на Сервисе в целях получения платных консультационных и/или медицинских услуг от Исполнителя.

1.6. **Специалист** – Пользователь, зарегистрированный на Сервисе, прошедший проверку своей квалификации, получивший статус Специалиста и оказывающий консультационные и/или медицинские услуги от лица Исполнителя Клиентам на Сервисе. Специалист является лицом, состоящим с Исполнителем в трудовых или гражданско-правовых отношениях. Пользование Сервисом осуществляется через Кабинет Специалиста.

1.7. **Супервизор** – Специалист, обладающий высшей квалификацией и/или набравший самый высокий рейтинг на Сервисе, оказывающий от лица Исполнителя

- | 2. General conditions | 2. Общие положения |
|--|---|
| 2.1. The Operator owns the Service and grants access to its use on the terms and conditions that are the subject herein. | 2.1. Оператор является правообладателем Сервиса и предоставляет доступ к пользованию им на условиях, являющихся предметом настоящего Соглашения. |
| 2.2. Using the Service, including its viewing, searching for information, receiving or providing services, other actions, is possible only on condition of full and unconditional acceptance of the terms herein. | 2.2. Пользование Сервисом, в том числе его просмотр, поиск информации, получение или оказание услуг, иные действия, возможно только при условии полного и безоговорочного принятия условий настоящего Соглашения. |
| 2.3. By starting using the Service or its separate functions, the User accepts this Agreement in full, without any reservations or exceptions. In case the User disagrees with the Agreement or with its any provision, the User is not entitled to use the Service. | 2.3. Начиная пользоваться Сервисом или его отдельными функциями, Пользователь считается принявшим настоящее Соглашение в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с Соглашением или с каким-либо положением Соглашения, Пользователь не вправе пользоваться Сервисом. |
| 2.4. The Operator is entitled to amend the Agreement at any time without special notice. The revised edition of the Agreement comes into force from the moment of its posting on the Internet at the address indicated in this paragraph, unless otherwise provided for in the revised edition of the Agreement. The current edition of the Agreement is on website https://drsmart.me/en/ . Continuation of the use of the Service after amending means the Users' unconditional compliance with their conditions. | 2.4. Соглашение может быть в любое время изменено Оператором без специального уведомления. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет по указанному в настоящем пункте адресу, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения. Действующая редакция Соглашения находится на сайте по адресу: https://drsmart.me . Продолжение пользования Сервисом после внесения изменений означает безоговорочное согласие Пользователей с их условиями. |
| 2.5. If one of the terms of the Agreement changes or becomes invalid, this does not affect the validity of the other terms of the Agreement. | 2.5. Если одно из условий Соглашения изменяется или утрачивает силу, это не влияет на действительность других условий Соглашения. |
| 2.6. The Operator grants the User a non-exclusive license for the use of the Service in accordance with its purpose (functionality) and this Agreement. The Service is a combined (complex) intellectual property object as part of computer programs and other software tools, databases, graphic content and other works combined to ensure the normal functioning of the Service and the usage of its capabilities. The User shall not use the intellectual activity results posted on the Service without the Operator's prior written consent. | 2.6. Оператор безвозмездно предоставляет Пользователю неисключительную лицензию на использование Сервиса в соответствии с его назначением (функционалом) и настоящим Соглашением. Сервис представляет собой составной (сложный) объект интеллектуальной собственности в составе программ для ЭВМ и других программных средств, баз данных, графического контента и других произведений, объединенных для обеспечения нормального функционирования Сервиса и использования его возможностей. Пользователь обязуется не использовать размещенные на Сервисе результаты интеллектуальной деятельности без предварительного письменного согласия Оператора. |
| 2.7. Full use of the Service functionality is possible only after registration and log in to the account. | 2.7. Полноценное использование функционала Сервиса возможно только после регистрации и входа в учетную запись. |
| 2.8. The service is provided to the User for personal non-commercial use free of charge. The Contractors' services are paid. | 2.8. Сервис предоставляется Пользователю для личного некоммерческого |
| 2.9. The Service is available in several languages, and the User can switch them at his / her discretion: in English and Russian. | |

3. Receiving the Specialist's consultation, its procedure and payment

- 3.1. The Services are provided by the Contractors, information on which is published on website <https://drsmart.me/en/>, through the use of the Service. Specialists in the following fields can be involved to provide the Services by the Contractors: therapist, pediatrician, gynecologist, nutritionist, psychologist, veterinarian, coach, wellness consultant. This list is not complete, may be supplemented or narrowed. The Operator does not guarantee that the Specialist in one of the listed fields will be present and advise on the Service.
- 3.2. The Service (consultation) duration is Fifteen (15) minutes and, at the Customer's request may be extended for one or more periods of 15 minutes each. The additional minutes are paid after the consultation.
- 3.3. The Service cost is determined at various rates in each region where the Service operates, and is displayed to the User after selecting a city in the account. Information on the cost of the Services is available on the website: <https://drsmart.me/en/>.
- 3.4. The Customer pays for the Services through the Service, while the Operator is the recipient of the payment, acts on behalf of the Contractor and is authorized to receive funds from the Customer for the payment of the Services with the involvement of an authorized operator for receiving payments, or an electronic funds operator, or any other participants in settlements, information and technological interaction (hereinafter referred to as the "Payment System").
- 3.5. The Operator shall not guarantee the absence of errors and failures regarding the non-cash payment. The Operator is not a paying agent in accordance with the legislation of the Republic of Cyprus.
- 3.6. The Customer pays for the Service using a non-cash payment instrument with a bank card linked to the Service. When specifying the details of his / her bank card, the Customer confirms and guarantees that he / she gives full and reliable information about the valid bank card issued in his / her name, complies with the international payment systems rules and the requirements of the bank that issued the linked card.
- 3.7. The service shall be considered paid from the moment of receipt of funds to the Operator's settlement account, opened in the Payment System.
- 3.8. To pay, the Customer is redirected from the Service to the Payment System page to enter the bank card details. The list of the card details entered by the Customer when making payments through the Internet is

3. Получение консультации Специалиста, порядок ее проведения и оплата

1. Услуги оказываются Исполнителями, информация о которых опубликована на сайте по адресу: <https://drsmart.me>, посредством использования Сервиса. Для оказания Исполнителями Услуг могут привлекаться Специалисты следующих направлений: терапевт, педиатр, гинеколог, диетолог, психолог, ветеринар, тренер, велнес-консультант. Данный перечень не является исчерпывающим, может пополняться или уменьшаться. Оператор не гарантирует, что Специалист одного из перечисленных направлений будет присутствовать и консультировать на Сервисе.
2. Длительность предоставления Услуги (консультации) составляет 15 (Пятнадцать) минут и по желанию Клиента может быть продлена на один или несколько периодов сроком по 15 минут каждый. Оплата дополнительных минут производится после проведения консультации.
3. Стоимость Услуги устанавливается по различным ставкам в каждом регионе, где функционирует Сервис, и отображается Пользователю после выбора города в учетной записи. Информация о стоимости Услуги размещена на сайте: <https://drsmart.me>.
4. Оплата Услуг осуществляется Клиентом посредством Сервиса, при этом Оператор является получателем платежа, действует по поручению Исполнителя и уполномочен им принимать от Клиента денежные средства в счет оплаты Услуг с привлечением уполномоченного оператора по приему платежей, или оператора электронных денежных средств, или иных участников расчетов, информационно-технологического взаимодействия (далее – «Платежная система»).
5. Оператор не гарантирует отсутствие ошибок и сбоев в отношении предоставления возможности безналичной оплаты. Оператор не является платежным агентом в соответствии с законодательством Республики Кипр.
6. Оплата Клиентом Услуги производится путем безналичной оплаты с привязанной к Сервису банковской карты. При указании данных своей банковской карты Клиент подтверждает и гарантирует указание им полной и достоверной информации о действительной банковской карте, выданной на его имя, соблюдение им правил международных платежных систем и требований банка

Reserving

Identification with linking bank card details grants a full set of possibilities, including ordering and paying for the Product. When sending an order, the details of the User's bank card are verified. In case of insufficient amount of funds, the User receives a corresponding message. With a sufficient amount of funds, the amount of the subsequent payment is "reserved" and the order for the Service is sent for processing.

Refund policy.

If the service is not provided, the User is entitled for a refund. In addition, the User is entitled for an additional session of the Service or a refund. In view of the fact that payment is made through a bank card, the refund in cash is not allowed. The refund procedure is regulated by international payment systems rules. Write an e-mail to the support service info@doctorsmart.team for the refund at your bank card, the operator will send you an application "Refund Application", which shall be completed and sent with a copy of your passport at info@doctorsmart.team.

Refunds are made to the bank card within Twenty one (21) working days from the date of receiving the "Refund Application" by the Operator.

The refund amount will be equal to the order amount. Term of consideration of the Application and the refund starts from the moment the Operator receives the Application and is calculated in working days excluding holidays / weekends.

In case of cancelling the ordered Service less than 2 minutes before the agreed time of receipt, a penalty of Fifty percent (50%) of the cost of the Service is withdrawn from the User's account. The User receives the relevant notification of the charge.

Recurrent payments

Recurrent payments enable regular withdrawals of money from a customer's bank card without re-entering the card details and without the payer's participation to initiate the next payment.

Холдирование

При идентификации с привязкой данных банковской карты предоставляется полный набор возможностей, включая заказ и оплату Продукта. При отправке заказа происходит проверка данных банковской карты Пользователя. В случае недостаточного количества средств Пользователь получает соответствующее сообщение. При достаточной сумме средств происходит «холдирование» суммы последующего платежа и заявка на услугу Сервиса отправляется на обработку.

Политика возврата денежных средств.

При непредоставлении услуги Пользователь имеет право вернуть денежные средства. При этом Пользователь вправе требовать провести повторный сеанс Услуги, или и возврата уплаченных денежных средств. Ввиду того, что оплата происходит посредством банковской карты, возврат наличных денежных средств не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем.

Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо обратиться в службу поддержки info@doctorsmart.team, оператор вышлет Вам заявление «Заявление о возврате денежных средств», которое необходимо будет заполнить и оправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу info@doctorsmart.team.

Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня со дня получения «Заявление о возврате денежных средств» Оператором.

Сумма возврата будет равняться сумме заказа. Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств начинает исчисляться с момента получения Оператором Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.

В случае отказа от заказанной Услуги менее, чем за 2 минуты до согласованного времени получения, со счета Пользователя снимается штраф в размере 50% (пятидесяти процентов) стоимости Услуги. Пользователь получает соответствующее уведомление о списании.

Рекуррентные платежи

Рекуррентные платежи — это возможность выполнять регулярные списания денег с банковской карты покупателя без повторного ввода реквизитов карты и без участия

4. Registration of the User on the Service. Obligations of the User

- 4.1. User registration is carried out by filling in the registration form (indicating the necessary information), confirming compliance with the terms of this Agreement and the Confidentiality Policy, as well as confirming consent to the processing of personal data. The User account is created after these steps are completed.
- 4.2. To register the User, the following data shall be specified: full name, age, gender, e-mail address, telephone number. The User provides / is entitled to provide other information in accordance with paragraph 5.1. and 7.2. herein, as well as information required to pay for the Services by the Customer.
- 4.3. By registering on the Service, the User:
 - 4.3.1. Acknowledges this Agreement and the Confidentiality Policy and shall comply with them.
 - 4.3.2. Provides the Operator with consent to the processing of their personal data in accordance with the legislation of the Republic of Cyprus. The Operator processes the personal data of users in order to ensure the operation of the Service.
 - 4.3.3. Grants its consent to the Operator to receive information and advertising messages on personal e-mail in accordance with the legislation of the Republic of Cyprus. To, The User may refuse to receive the messages by clicking on the relevant link indicated in the message or sending the appropriate notice to the address: info@doctorsmart.team.
- 4.4. The User shall:
 - 4.4.1. Not provide anyone with his / her login information (login, password, sms-codes and other data);
 - 4.4.2. Before the registration read the Agreement and the Confidentiality Policy terms. Registration means full compliance with the terms of the documents specified herein and assumption of the obligations on their observance;
 - 4.4.3. Use only secure connections during payment for the Services;
 - 4.4.4. Provide reliable information when registering, update the data if they change;
 - 4.4.5. Regularly inquire into the terms of the Agreement for adjustments or additions;
 - 4.4.6. Promptly notify the Operator of any hacking of the account and other unauthorized access to it.

4. Регистрация Пользователя на Сервисе. Обязанности Пользователя

- 4.1. Регистрация Пользователя осуществляется путем заполнения формы регистрации (указания необходимых сведений), подтверждения согласия с условиями настоящего Соглашения и Политикой конфиденциальности, а также подтверждения согласия на обработку персональных данных. После выполнения указанных действий создается учетная запись Пользователя.
- 4.2. При регистрации Пользователя указываются следующие сведения: фамилия, имя, отчество, возраст, пол, адрес электронной почты, номер телефона. Пользователь предоставляет/вправе предоставить иные сведения согласно п. 5.1. и п. 7.2. настоящего Соглашения, а также сведения, необходимые для оплаты Услуг Клиентом.
- 4.3. Осуществляя регистрацию на Сервисе, Пользователь:
 - 4.3.1. Считается осведомленным с данным Соглашением и Политикой конфиденциальности и обязуется их соблюдать.
 - 4.3.2. Предоставляет Оператору согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с законодательством Республики Кипр. Оператор обрабатывает персональные данные пользователей в целях обеспечения работы Сервиса.
 - 4.3.3. Предоставляет свое согласие Оператору на получение сообщений информационного и рекламного характера на личную электронную почту в соответствии с законодательством Республики Кипр. Отказаться от получения сообщений Пользователь может путем перехода по соответствующей ссылке, указанной в сообщении, или отправки соответствующего уведомления по адресу: info@doctorsmart.team.
- 4.4. Пользователь обязан:
 - 4.4.1. Не предоставлять никому своих регистрационных данных (логин, пароль, смс-коды и иные данные);
 - 4.4.2. Перед регистрацией ознакомиться с Соглашением и условиями Политики конфиденциальности. Регистрация означает полное согласие с условиями указанных в настоящем пункте документов и принятие на себя обязательств по их соблюдению;
 - 4.4.3. Использовать во время оплаты Услуг только защищенные соединения;
 - 4.4.4. Предоставлять при регистрации достоверную информацию, актуализировать данные в случае их изменения;
 - 4.4.5. Регулярно осведомляться с условиями Соглашения на предмет их

5. The Customer's Account

5.1. The Customer's Account has the following sections:

- 5.1.1. Your Profile – contains personal information about the Customer, his / her photo (the Customer can upload a photo at will);
- 5.1.2. Consultations Calendar – contains the schedule of the past and future consultations indicating the date, the time and the Specialist;
- 5.1.3. Consultations History – contains the history of the received consultations, records with the Specialists' recommendations, electronic prescriptions, medical certificates issued by the Specialist, the research results uploaded by the Customer and other diagnostic materials;
- 5.1.4. Payments and Deposits – contains the bank card details, expenditures for consultations, the electronic wallet balance.

5.2. The Customer is entitled:

- 5.2.1. To choose the desired field (specialization) of the Specialist independently in order to receive the Service;
- 5.2.2. To receive from the Contractor represented by the Specialists a consulting or medical service, a problem analysis and a record with recommendations through the use of the Service;
- 5.2.3. Not to provide any other personal data besides the name, contact phone number and e-mail when making up the application;
- 5.2.4. To request a refund for the service, which was not provided due to a malfunction of the Service;
- 5.2.5. To make assessments and leave feedbacks on the Service about the Contractors' Specialists who rendered the services. The assessments made by the Customers are used to determine the Specialists' rankings.

5.3. In case the Customer is not satisfied with the quality of the Service rendered, he / she is entitled to take the following actions on the Service:

- 5.3.1. Leave a negative feedback in the Specialist's profile by checking the "return money" box.
- 5.3.2. After the feedback is left, wait for its consideration by the Operator and the Contractor. The feedback is considered within Thirty (30) days, after which the Customer will receive a message sent to the Customer's Account about the results of its consideration.
- 5.3.3. If they decide that the Service was rendered unsatisfactory, the money will be returned within Thirty (30) days to the Customer's bank account or to the electronic wallet in the Customer's account, depending on the method used by the Customer to pay for the Service being refunded.

5.4. The Customer is considered aware that the

5. Кабинет Клиента

5.1. Кабинет Клиента имеет следующие разделы:

- 5.1.1. Ваш профиль – содержит личную информацию о Клиенте, его фотографию (Клиент может загрузить фотографию по желанию);
- 5.1.2. Календарь приемов – содержит расписание прошедших и будущих приемов с указанием даты, времени и Специалиста;
- 5.1.3. История обращений – содержит историю полученных консультаций, выписки с рекомендациями Специалистов, электронные рецепты, выданные Специалистом справки, загруженные Клиентом результаты анализов и прочие диагностические материалы;
- 5.1.4. Оплата и пополнение – содержит данные банковской карты, расход средств за приемы, баланс электронного кошелька.

5.2. Клиент имеет право:

- 5.2.1. На самостоятельный выбор желаемого профиля (специализации) Специалиста для получения Услуги;
 - 5.2.2. На получение от Исполнителя в лице Специалистов консультационной или медицинской услуги, анализа проблемы и выписки с рекомендациями посредством использования Сервиса;
 - 5.2.3. Не предоставлять при формировании заявки никаких иных персональных данных помимо имени, контактного номера телефона и электронной почты;
 - 5.2.4. Потребовать возврата уплаченных денег за услугу, которая не состоялась вследствие сбоев в работе Сервиса;
 - 5.2.5. Выставлять оценки и оставлять на Сервисе отзывы о Специалистах Исполнителей, оказавших услуги. Оценки, выставленные Клиентами, служат для определения рейтинга Специалистов.
- 5.3. В случае неудовлетворенности Клиентом качеством оказанной Услуги, он вправе предпринять следующие действия на Сервисе:

- 1. Оставить отрицательный отзыв в профиле Специалиста, поставив галочку в окне «вернуть деньги».
- 2. После оставления отзыва дождаться его рассмотрения Оператором и Исполнителем. Отзыв рассматривается в течение 30 (Тридцати) дней, после чего Клиенту поступит в Кабинет Клиента сообщение о результатах его рассмотрения.
- 3. В случае принятия решения о том, что Услуга была оказана неудовлетворительно, денежные средства будут возвращены в течение 30 (Тридцати) дней на банковский счет Клиента или на электронный кошелек в учетной записи Клиента в зависимости от способа оплаты Клиентом Услуги, за которую возвращаются денежные

6. The Operator

- 6.1. The Operator performs the following functions:
- 6.1.1. Creation and deletion of accounts;
 - 6.1.2. Selection of the Specialist, whose qualification corresponds to the Customer's request and problem;
 - 6.1.3. Making any corrections to the Users accounts;
 - 6.1.4. Viewing the contents of the Users' accounts, the "Feedbacks" section, and other information posted on the Service;
 - 6.1.5. Verification of the data on education and qualifications sent by the users applying for Specialist or Supervisor status;
 - 6.1.6. Assignment of Specialist status and deprivation of Specialist status;
 - 6.1.7. Assignment of Supervisor status and deprivation of Supervisor status;
 - 6.1.8. Reception of funds from the Customers in payment for Services on behalf of the Contractors;
 - 6.1.9. Sending messages to the Users;
 - 6.1.10. Resolution of disputes and conflicts of the Users;
 - 6.1.11. Moderation of the "Feedback" section, deleting the Users' feedbacks that do not comply with the Agreement;
 - 6.1.12. Control over the legitimacy of the Users' activities on the Service;
 - 6.1.13. Provision for the technical part of the Service operation;
 - 6.1.14. Blocking of certain sections of the Users' accounts;
 - 6.1.15. Consideration of complaints and the Users' appeals;
 - 6.1.16. Processing of the Users' personal data;
 - 6.1.17. Other functions necessary to ensure proper operation of the Service.

7. Customer Feedback

- 7.1. The "Feedback" section enables the Customer to leave his / her feedback on the quality of the services rendered by the Contractor represented by the Specialist, as well as to read the feedbacks left by other Customers.
- 7.2. The feedbacks aim to improve the quality of the services and removing from the Service the Specialists with inadequate qualifications.
- 7.3. Leaving a feedback, the Customer shall:
- 7.3.1. Stick to the topic, leaving the characteristics of the Specialists. The Operator reserves the right to delete feedbacks containing spam, advertising materials, messages not related to the assessment of the quality of the consultations, information discrediting the honor and dignity of a person, as well as information the dissemination of which is prohibited in the territory of the Republic of Cyprus.

6. Оператор

- 6.1. Оператор выполняет следующие функции:
- 6.1.1. Создание и удаление учетных записей;
 - 6.1.2. Выбор Специалиста, направление квалификации которого соответствует запросу и проблеме Клиента;
 - 6.1.3. Внесение любых исправлений в учетные записи Пользователей;
 - 6.1.4. Просмотр содержания учетных записей Пользователей, раздела «Отзывы», иной размещаемой на Сервисе информации;
 - 6.1.5. Проверка направленных пользователями, претендующими на получение статуса Специалиста или Супервизора, данных об образовании и квалификации;
 - 6.1.6. Присвоение статуса Специалиста и лишение статуса Специалиста;
 - 6.1.7. Присвоение статуса Супервизора и лишение статуса Супервизора;
 - 6.1.8. Прием денежных средств от Клиентов в оплату Услуг по поручению Исполнителей;
 - 6.1.9. Отправка сообщений Пользователям;
 - 6.1.10. Разрешение спорных ситуаций и конфликтов Пользователей;
 - 6.1.11. Модерация раздела «Отзывы», удаление комментариев Пользователей, не соответствующих Соглашению;
 - 6.1.12. Контроль за правомерностью деятельности Пользователей на Сервисе;
 - 6.1.13. Обеспечение технической стороны работы Сервиса;
 - 6.1.14. Блокировка отдельных разделов учетной записи Пользователей;
 - 6.1.15. Рассмотрение жалоб и обращений Пользователей;
 - 6.1.16. Обработка персональных данных Пользователей;
 - 6.1.17. Иные функции, необходимые для обеспечения надлежащей работы Сервиса.

7. Отзывы Клиентов

- 7.1. В разделе «Отзывы» Клиент имеет возможность оставить свои комментарии относительно качества оказанных Исполнителем в лице Специалиста услуг, а также ознакомиться с комментариями, оставленными другими Клиентами.
- 7.2. Назначение отзывов определяется целями повышения качества услуг и удаления с Сервиса Специалистов, обладающих недостаточной квалификацией.
- 7.3. При оставлении комментариев Клиент обязан:
- 7.3.1. Придерживаться темы, оставляя характеристики Специалистов. Оператор оставляет за собой право удалять комментарии, содержащие спам, рекламные материалы, сообщения, не относящиеся к оценке качества консультаций, сведения, порочащие честь и достоинство человека, а также информацию, распространение которой запрещено на территории Республики Кипр.

9. Storage of documentation and other materials, confidentiality

- 9.1. Videos of the consultations and the text chats content of are recorded and stored in the Service for Six (6) months to control the quality by Supervisors, improve the quality of services and control the Users actions' legitimacy. Their content is strictly confidential.
- 9.2. Videos of the consultations, the text chats content, recommendations and prescriptions of the Specialists are recorded and stored in the Specialist's Account within Two (2) weeks.
- 9.3. Medical documentation is entered in the Customer's electronic medical card (EMC) of the medical information system of the medical organization (the Contractor) rendering the services.
- 9.4. Medical documentation is stored in the medical organization within the time limits established by the legislation of the Republic of Cyprus for the storage of primary medical documentation. The accompanying materials are stored for One (1) year.
- 9.5. The Operator or the medical organization (the Contractor) are entitled to store other documents or materials in accordance with the legislation of the Contractor's Country.
- 9.6. The Operator shall not transfer to third parties and not disclose the contents of the Users' accounts, documents, prescriptions, consultations and recommendations, take all necessary organizational and technical measures for this.
- 9.7. Each record with recommendations is automatically checked by DSS for the adequacy of the prescribed treatment, recommendations for the specified disease code.

10. Liability

- 10.1. The Service provides the necessary technical capabilities for the provision of consulting and / or medical services by the Contractors represented by the Specialists. The Operator is liable for the functionality of the Service and is not liable for the lower quality of the consultations and communication failures during User interactions caused by the technical capabilities of the Users' electronic devices and the low speed of the Internet.
- 10.2. The Operator shall not guarantee the uninterrupted operation of the Service and the ability to provide access to the Service at any time. The User is aware of the possibility of technical errors and interruptions in Service operation in order to restore its normal functioning. The functionality of the Service is provided on an "as is" basis.

9. Хранение документации и иных материалов, конфиденциальность

1. Видеозаписи консультаций и содержание текстовых чатов записываются и хранятся в Сервисе в течение 6 (Шести) месяцев в целях проведения проверки качества Супервизорами, повышения качества услуг и контроля за правомерностью действий Пользователей. Их содержание является строго конфиденциальным.
2. Видеозаписи консультаций, содержание текстовых чатов, рекомендации и предписания Специалистов записываются и хранятся в Кабинете Специалиста в течение 2 (Двух) недель.
3. Медицинская документация вносится в электронную медицинскую карту Клиента (ЭМК) медицинской информационной системы медицинской организации (Исполнителя), оказывающей услуги.
4. Медицинская документация хранится в медицинской организации в течение сроков, установленных законодательством Республики Кипр для хранения первичной медицинской документации. Сопутствующие материалы хранятся 1 (Один) год.
5. Оператор или медицинская организация (Исполнитель) могут хранить иные документы или материалы согласно требованиям законодательства Страны Исполнителя.
6. Оператор обязуется не передавать третьим лицам и не разглашать содержание учетных записей Пользователей, документов, назначений, консультаций и рекомендаций, принимать для этого все необходимые организационные и технические меры.
7. Каждая выписка с рекомендациями проходит автоматическую проверку в СППР на предмет адекватности назначенного лечения, рекомендаций указанному коду заболевания.

2. Ответственность

- 2.1. Сервис предоставляет необходимые технические возможности для оказания Исполнителями в лице Специалистов консультационных и/или медицинских услуг. Оператор несет ответственность в рамках функционала Сервиса и не отвечает за снижение качества консультаций и сбой в связи во время взаимодействия Пользователей, вызванных техническими возможностями электронных устройств Пользователей и низкой скоростью Интернета.
- 2.2. Оператор не гарантирует бесперебойной работы Сервиса и возможности предоставления доступа к Сервису в любое время. Пользователь осведомлен о вероятности возникновения технических ошибок и проведения перебоев в работе

