

## Пользовательское соглашение сервиса Doctor Smart

Настоящее Пользовательское соглашение сервиса Doctor Smart (далее – «Соглашение») распространяется на отношения между Обществом с ограниченной ответственностью «Смарт Телемед» (ОГРН: 1177746950941, ИНН: 9710035244, КПП: 771001001, юридический адрес: Российская Федерация, г. Москва, 2-й Тверской-Ямской переулок, д. 10, оф. 33), именуемым в дальнейшем «**Оператор**», и любым физическим лицом, намеревающимся пользоваться или уже использующим сайт drsmart.me и/или приложение Doctor Smart (далее – «**Сервис**»), именуемым в дальнейшем «**Пользователь**».

### 1. Термины и определения

1.1. **Сервис** – сайт www.drsmart.me и мобильное приложение Doctor Smart, доступное в AppStore, Google Play и информационно-телекоммуникационной сети Интернет, правообладателем которых является компания FSHT Limited, учрежденная в соответствии с законодательством Республики Кипр под рег. № 380376 и зарегистрированная по адресу Kyriakou Matsi, 10, LILIANA BUILDING, 2nd floor, Flat/Office 203, Agioi Omologites, 1082, Nicosia, Cyprus (далее – Правообладатель), и право использования которых предоставляется пользователям на условиях Пользовательского соглашения. Сервис предназначен для взаимодействия Исполнителей и Клиентов в целях оказания консультационных услуг различных специалистов.

1.2. **Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Смарт Телемед» (ОГРН: 1177746950941, ИНН: 9710035244, КПП: 771001001, юридический адрес: Российская Федерация, г. Москва, 2-й Тверской-Ямской переулок, д. 10, оф. 33), который является представителем Правообладателя и которому Правообладателем предоставлена неисключительная лицензия на доступ, продажу и использование Сервиса на территории Российской Федерации и Республики Беларусь в соответствии с Соглашением от 23.05.2018. Оператор осуществляет 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** – организация (или индивидуальный предприниматель), предоставляющая платные консультационные услуги Клиентам посредством использования функционала Сервиса.

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 услуг от Исполнителя.

1.6. **Специалист** – Пользователь, зарегистрированный на Сервисе, прошедший проверку своей квалификации, получивший статус Специалиста и оказывающий консультационные 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. **Услуга** – платная консультационная услуга, оказываемая на Сервисе удаленно (дистанционно) Исполнителем для Клиента посредством видеосвязи и/или обмена текстовыми сообщениями, направленная на выявление проблемы Клиента, оценку его состояния и предложение рекомендаций.

1.8. **Консультационная услуга** – услуга немедицинского характера, оказываемая удаленно Исполнителем для Клиента посредством видеосвязи или обмена текстовыми сообщениями, направленная на выявление проблемы Клиента, оценку его состояния и предложение рекомендаций.

1.9. **Учетная запись** – личный кабинет Пользователя, доступ к которому Пользователь получает после регистрации на Сервисе. Учетная запись представляет собой персонализированную часть Сервиса, не доступную для всеобщего доступа, доступ к которой осуществляется путем ввода аутентификационных данных, создаваемых Пользователем при регистрации (логина и пароля). Через учетную запись Пользователь осуществляет пользование функционалом Сервиса и получение консультаций. Создание учетной записи происходит после совершения Пользователем действий, предусмотренных п. 4.1. настоящего Соглашения.

1.10. **Оферта о заключении договора возмездного оказания услуг** – предложение Исполнителя заключить Договор возмездного оказания услуг, определяющий порядок оказания услуг, а также взаимные права, обязанности сторон, с любым полностью

дееспособным физическим лицом (Клиентом) в соответствии со статьями 435, 437, 438 Гражданского кодекса Российской Федерации. Сторонами договора являются Исполнитель, установленный согласно условиям Оферты о заключении договора возмездного оказания услуг и настоящего Соглашения, и Клиент, обратившийся за заключением договора в своих интересах или в интересах другого лица. Оператор не является стороной Договора и не оказывает Клиенту консультационные услуги.

1.11. **Политика конфиденциальности** – документ, регулирующий отношения по обработке Оператором персональных данных пользователей (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных), полученных посредством Сервиса. Опубликован по адресу: drsmart.me.

## **2. Общие положения**

2.1. Оператор является представителем Правообладателя Сервиса в Российской Федерации и Республике Беларусь и предоставляет доступ к пользованию Сервисом на условиях, являющихся предметом настоящего Соглашения.

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. 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. 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: drsmart.me. Продолжение пользования Сервисом после внесения изменений означает безоговорочное согласие Пользователей с их условиями.

2.5. Если одно из условий Соглашения изменяется или утрачивает силу, это не влияет на действительность других условий Соглашения.

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. Полноценное использование функционала Сервиса возможно только после регистрации и входа в учетную запись.

2.8. Сервис предоставляется Пользователю для личного некоммерческого пользования бесплатно. Услуги Исполнителей являются платными.

2.9. Пользование Сервисом доступно на нескольких языках, переключать которые Пользователь может по своему усмотрению: на английском, русском и т.д..

2.10. Пользователи могут связаться с Оператором, получить разъяснения по вопросам пользования Сервисом, возможностей Сервиса и разрешения спорных ситуаций посредством перехода по ссылке внизу интерфейса Сервиса «Помощь».

## **3. Получение консультации Специалиста, порядок ее проведения и оплата**

3.1. Услуги оказываются Исполнителями, информация о которых опубликована на сайте по адресу: 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.

- 3.2. Длительность предоставления Услуги (консультации) составляет 20 (Двадцать) минут и по желанию Клиента может быть продлена посредством оплаты дополнительных минут.
- 3.3. Стоимость Услуги устанавливается по различным ставкам в каждом регионе, где функционирует Сервис, и отображается Пользователю после выбора города в учетной записи. Информация о стоимости Услуг размещена на сайте: [drsmart.me](http://drsmart.me).
- 3.4. 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»).
- 3.5. Оператор не гарантирует отсутствие ошибок и сбоев в отношении предоставления возможности безналичной оплаты. Оператор не является платежным агентом в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.6. 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, выпустившего привязанную карту.
- 3.7. Услуга считается оплаченной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора, открытый в Платежной системе.
- 3.8. Для оплаты Клиент переадресуется с Сервиса на страницу Платежной системы для ввода реквизитов банковской карты. Перечень реквизитов карты, вводимых Клиентом при проведении платежей через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, устанавливается в соответствии с правилами Платежной системы. При осуществлении платежей посредством использования банковских карт Клиент обязан соблюдать установленные правила и требования Платежной системы, регулирующих осуществление платежей с использованием банковских карт, а также требования банков, эмитировавших банковские карты Клиента.
- 3.9. Перед оказанием Услуги Клиент имеет право отказаться от услуги.
- 3.10. Услуга оказываться непосредственно после входа Клиента на Сервис и заказ им услуги при условии наличия свободного Специалиста, который назначается Клиенту Оператором на основе сформулированной им заявки.
- 3.11. В открытом доступе на Сервисе располагается информация об Исполнителях и Специалистах, сведения об образовании и профессиональной квалификации Специалистов, а также иные сведения в соответствии с законодательством РФ и обычаями делового оборота.
- 3.12. Клиенту предоставляются консультационные услуги по всем вопросам, за исключением:
- 3.12.1. Вопросы, по которым Специалист не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр Клиента и иные мероприятия;
  - 3.12.2. Вопросы, для разрешения которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и так далее) при ее отсутствии.
- 3.13. В ходе проведения консультации Специалист, вправе рекомендовать скорректировать диагноз, изменять назначение, осуществлять выписку препаратов только после проведения очного приема Клиента.
- 3.14. Исполнитель в лице Специалиста приступает к оказанию услуг путем активации статуса Специалиста в учетной записи.
- 3.15. После завершения консультации Специалист обязан отправить выписку с рекомендациями, не являющуюся диагнозом (за исключением случая коррекции поставленного во время очного приема диагноза согласно п. 3.9).
- 3.16. Выписка Специалиста может содержать описание обращения Клиента, анализ ситуации и состояния Клиента, рекомендации Специалиста, назначение препаратов, коррекцию диагноза и иную сопутствующую информацию.
- 3.17. Завершение приема Специалистом осуществляется заполнением служебной информации по обращению и оставлением комментария о проведенной консультации и Клиенте. Такой комментарий оставляется для обобщения информации о запросе Клиента, ведения истории обращений и формирования поведенческо-психологической

характеристики Клиента и используется исключительно для облегчения взаимодействий и построения контактов Клиент-Специалист при последующих приемах.

3.18. После окончания приема Специалист вправе принять дальнейшие обращения или завершить работу на Сервисе.

#### **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 Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и другими нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы персональных данных в Российской Федерации. 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 ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе». Отказаться от получения сообщений Пользователь может путем перехода по соответствующей ссылке, указанной в сообщении, или отправки соответствующего уведомления по адресу: [drsmart.me](mailto:drsmart.me);

4.3.4. При возникновении вопросов по использованию сервиса Пользователь может обратиться в службу поддержки Оператора по электронной почте по адресу [support@drs.team](mailto:support@drs.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 корректировки или дополнения;

4.4.6. Незамедлительно уведомлять Оператора о взломе учетной записи и ином несанкционированном доступе к ней.

4.5. При пользовании Сервисом не допускается:

4.5.1. Оскорблять других Пользователей Сервиса;

4.5.2. Распространять рекламные материалы, спам, экстремистские, порнографические, непристойные и порочащие честь и достоинство других лиц материалы, иную информацию, распространение которой запрещено на территории Российской Федерации.

#### **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. История обращений – содержит историю полученных консультаций, выписки с рекомендациями Специалистов, электронные рецепты, выданные Специалистом справки, загруженные Клиентом результаты анализов и прочие диагностические материалы;

- 5.1.3. 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 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.
- 5.2.6. 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 средства.
- 5.3. Клиент считается осведомленным о том, что размещенные на Сервисе материалы имеют информационный характер, не являются инструкцией по самостоятельной постановке диагноза или лечению.

## **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. Назначение отзывов определяется целями повышения качества услуг и удаления с Сервиса Специалистов, обладающих недостаточной квалификацией.
- 7.2. При оставлении комментариев Клиент обязан:
- 7.2.1. 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 в Российской Федерации.

7.2.2. Воздерживаться от оскорблений, употребления нецензурной лексики.

7.3. Клиент имеет возможность оставить комментарий анонимно, то есть таким образом, что его имя и иные идентифицирующие данные скрыты от других Пользователей. Клиент уведомлен, что Оператору доступны данные, идентифицирующие его при оставлении анонимных комментариев.

## **8. Обработка персональных данных**

8.1. Оператором обрабатываются следующие персональные данные, оставляемые Пользователями при регистрации на Сервисе:

8.1.1. Фамилия, имя, отчество;

8.1.2. Пол;

8.1.3. Возраст;

8.1.4. Номер телефона;

8.1.5. Адрес электронной почты;

8.1.6. Данные банковских карт и счетов;

8.1.7. Сведения о Специалистах и Супервизорах;

8.1.8. Сведения об образовании, квалификации, предоставляемые Специалистами и Супервизорами.

8.1.9. Иные персональные данные, оставляемые на Сервисе Пользователями по своей инициативе.

8.2. Оператор также осуществляет обработку персональных данных и сведений, которые Пользователь предоставил согласно п. 6.1. настоящего Соглашения, и иной информации, необходимой для оплаты Услуг Клиентом, в частности, данные банковской карты или счета в учетной записи.

8.3. Оператор осуществляет обработку персональных данных Пользователей только при наличии подтверждения согласия на обработку персональных данных и в соответствии с Политикой конфиденциальности.

8.4. Оператор осуществляет обработку персональных данных Пользователей исключительно с целью функционирования Сервиса и обеспечения пользования всеми функциями (опциями) Сервиса.

## **9. Хранение документации и иных материалов, конфиденциальность**

9.1. Видеозаписи консультаций не записываются и не хранятся в Сервисе.

9.2. 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.

## **10. Ответственность**

10.1. Сервис предоставляет необходимые технические возможности для оказания Исполнителями в лице Специалистов консультационных услуг. Оператор несет ответственность в рамках функционала Сервиса и не отвечает за снижение качества консультаций и сбой в связи во время взаимодействий Пользователей, вызванных техническими возможностями электронных устройств Пользователей и низкой скоростью Интернета.

10.2. Оператор не гарантирует бесперебойной работы Сервиса и возможности предоставления доступа к Сервису в любое время. Пользователь осведомлен о вероятности возникновения технических ошибок и проведения перерывов в работе Сервиса в целях восстановления его нормального функционирования. Функционал Сервиса предоставляется по принципу «как есть».

10.3. Оператор является организатором Сервиса для взаимодействий Клиентов и Исполнителей и не несет ответственности перед Клиентом за качество оказанных Исполнителем услуг и за последствия следования предложенным рекомендациям.

10.4. Оператор не несет ответственности за последствия действий третьих лиц, которые произвели доступ по чужим регистрационным данным или осуществили неавторизованный доступ в учетные записи пользователей.

10.5. Оператор не несет ответственности за недополученный доход, упущенную прибыль, убытки, потерю данных, иной ущерб, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.6. Оператор не несет ответственности за правильность введения данных Пользователем при пользовании Сервисом и последствия таких действий Пользователя, за содержание, корректность и/или актуальность информации, предоставленной третьими лицами и доступной на Сервисе, а также за убытки, причиненные Пользователю в результате предоставления такой информации.

10.7. Оператор не несет ответственности за содержание сообщений в чатах, видеосвязи, комментариев и отзывов, размещаемых Пользователями.

10.8. Оператор оставляет за собой право по своему усмотрению ограничить доступ Пользователя как к отдельным функциям и разделам Сервиса, так и ко всему Сервису в целом посредством изменения возможностей учетной записи или ее блокировки. Основаниями ограничения доступа являются нарушения настоящего Соглашения и/или законодательства Российской Федерации.

10.9. Оператор оставляет за собой право по своему усмотрению удалять любую информацию, размещенную на Сервисе Пользователями.

10.10. Пользователь несет полную ответственность за действия, совершенные на Сервисе с его учетной записи.

10.11. Пользователи могут самостоятельно удалить свою учетную запись посредством клика на ссылку «удалить учетную запись» на сайте или в приложении.

## **11. Иные условия**

11.1. В случае несогласия Пользователя с условиями Соглашения он обязан немедленно прекратить пользование Сервисом.

11.2. Претензии и предложения по работе Сервиса направляются Пользователями по электронному адресу: [info@doctorsmart.team](mailto:info@doctorsmart.team).

11.3. Неурегулированные Соглашением вопросы подлежат разрешению по действующему законодательству Российской Федерации.

11.4. Соглашение вступает в силу для Пользователя с момента его принятия и действует в течение всего периода пользования Сервисом Пользователем.

11.5. Надлежащим способом оповещения Пользователя считается отправка ему сообщений на личную электронную почту, указанную Пользователем в учетной записи.

## **12. Реквизиты и контакты Оператора**

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Смарт Телемед»

Юридический адрес: Российская Федерация, г. Москва, 2-й Тверской-Ямской переулок, д. 10, оф. 33

ОГРН 1177746950941

ИНН 9710035244

КПП 771001001

e-mail: [info@doctorsmart.team](mailto:info@doctorsmart.team)

[support@doctorsmart.team](mailto:support@doctorsmart.team)