

В соответствии со ст. 435, п. 2 ст. 437 ГК РФ данный договор является публичной офертой, направляемой Обществом с ограниченной ответственностью «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ» (ООО «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ») в адрес неограниченного круга лиц (Пользователей) о намерении заключить Договор на оказание медицинских услуг по телемедицинской консультации врача на условиях, описанных далее (далее – «Договор», «Услуги» соответственно). Договор считается заключённым в письменной форме на основании положений п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ. Полным и безоговорочным принятием (Акцептом) условий настоящей Оферты считается осуществление Пользователем конклюдентных действий: регистрации на Сайте, проставления отметок (галочек) о согласии с условиями настоящей оферты, внесения предоплаты за Услуги. Ознакомление Пользователя с офертой осуществляется путём размещения действующей её редакции на Сайте по адресу: <https://podruge.ru>.

До проведения консультации Пользователь в доступной форме уведомляет о том, что результаты оказания медицинской консультации будут основаны исключительно на данных, сообщённых пациентом и имеющихся результатах обследований. Неполное или недостоверное предоставление информации со стороны пациента может привести к неточностям в предоставляемых рекомендациях. Рекомендации по превентивной медицине не являются назначением лечения конкретного заболевания без проведения дополнительных обследований.

**ДОГОВОР - ОФЕРТА**  
**на оказание медицинских услуг**  
**по телемедицинской консультации врача**  
**(в редакции от «30» января 2026 г., г. Москва)**

Сторонами Договора являются Общество с ограниченной ответственностью «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ» (ООО «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», «Медицинская организация», и физическое лицо, обратившееся за заключением Договора, именуемое в дальнейшем «Пользователь» в своих интересах или в интересах другого лица (далее «Пациент»).

В период с «01» января 2018 г. в соответствии с положениями №242 ФЗ от «29» июля 2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья», оказание услуги Пользователю осуществляется при условии оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в форме электронного документа путём его подписания усиленной квалифицированной цифровой подписью или простой электронной подписью посредством применения единой системы идентификации и аутентификации (далее ЕСИА). Процедура подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство простой электронной подписью осуществляется посредством авторизации Пользователя или его законного представителя через портал Госуслуг и связи Личного кабинета на портале Госуслуг и личного кабинета в Сервисе.

Информация о порядке авторизации на портале Госуслуг будет доступна Пользователю в его Личном кабинете. При её отсутствии, порядок оказания Услуг регулируется положениями настоящего Договора.

В период с «01» января 2018 г. в соответствии с положениями Приказа Минздрава от «11» апреля 2025 г. №193н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий» у Пользователя имеется возможность получения анонимной (или с использованием технологии псевдонимизации) платной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Порядок анонимного получения Услуг будет доступен Пользователю в его Личном кабинете, а при его отсутствии оказание услуг регулируется положениями настоящего Договора.

Принимая условия настоящей оферты, Пользователь в соответствии с ч. 1 ст.18 Федерального Закона «О рекламе» даёт своё согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, посредством рассылки по SMS и E-mail. Пользователь вправе отозвать своё согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, путём обращения к Медицинской организации по адресу, указанному в Контакты на сайте.

Настоящая Оферта может быть в любое время в одностороннем порядке изменена Медицинской организацией. Такие изменения приобретают силу для Сторон только на будущее время.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

Для целей настоящего Договора используются следующие основные понятия:

**Услуга** - медицинская консультация по вопросам, находящимся в компетенции врача, предоставляемая Медицинской организацией Пациенту на возмездной основе с использованием Сервиса телемедицинских консультаций (далее – Сервис).

**Пациент** - физическое лицо, которому оказываются платные медицинские услуги в соответствии с Договором.

**Пользователь** - лицо, которое заключает настоящий Договор с Медицинской организацией. Пользователь

может заключать Договор в отношении себя лично, в этом случае пользователь одновременно является Пациентом, либо в отношении другого лица - Пациента, представителем которого он является.

**Медицинская организация** – Общество с ограниченной ответственностью «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ», лицензия на осуществления медицинской деятельности №Л041-01137-77/01957952, ОГРН: 1247700659007, ИНН: 9715494957, КПП: 770301001.

**Врач** - лицо, являющееся работником Медицинской организации, обладающее высшим профессиональным медицинским образованием, и оказывающее Услуги Пользователям *с использованием Сервиса Телемедицина* в рамках выполнения свои трудовых обязанностей.

**Сервис** - программно-аппаратный комплекс (Информационная система) по предоставлению канала связи между Пользователями/Пациентами и Медицинской организацией с целью оказания последней медицинских Услуг Пользователям/Пациентам в сети Интернет в режиме реального времени (онлайн), права на который принадлежат и администратором которого является Исполнитель.

**Информационная система** - Информационная система Исполнителя, относящаяся к типу иных информационных систем, установленных Законом, используемая медицинскими организациями для оказания медицинской помощи *с применением телемедицинских технологий*.

**Сайт** - сайт в сети Интернет: <https://podruge.ru>, права на которые принадлежат Исполнителю.

**Закон** - Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в редакции 242-ФЗ от 29.07.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья».

**ГК РФ** - Гражданский кодекс Российской Федерации (части I, II, III, IV).

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель на основании обращения Пользователя обязуется оказать ему либо лицу, представителем которого он является (Пациенту), платные медицинские Услуги по оказанию устных или письменных медицинских консультаций, а также дистанционной оценке медицинской документации, за что Пользователь уплачивает вознаграждение в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. *Исполнитель оказывает Услуги дистанционно с использованием сервиса телемедицина.*

2.3. В момент подписания настоящего Договора Пользователь:

- подтверждает свою право- и дееспособность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора;
- подтверждает достоверность своих личных данных и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность;
- принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении информации, необходимой для осуществления оплаты по Договору;
- подтверждает, что ознакомился с возрастными ограничениями, налагаемыми на Пользователя;
- ознакомлен с действующим у Исполнителя Прейскурантом;
- ознакомлен и согласен с тем, что первичная Медицинская консультация (медицинская услуга) по настоящему Договору носит рекомендательный характер (без постановки диагноза);
- ознакомлен и соглашается на аудио- и видеофиксацию медицинских консультаций.

## 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги оказываются Пациенту Врачом, который был предварительно выбран Пользователем.

3.2. В открытом доступе на Сайте <https://podruge.ru> размещается информация о Врачах, предоставляющих Услуги (их профессиональном образовании, квалификации и пр.) и другие необходимые сведения в соответствии с законодательством РФ и обычаями делового оборота.

3.3. Услуга состоит в предоставлении Пациенту (Пользователю) устных или письменных медицинских консультаций по вопросам, отнесенным к компетенции врача, а также дистанционной оценке медицинской документации. Пациенту (Пользователю) предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением: 1) вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Пациентом дистанционным способом; 2) для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

3.4. Пользователь до или во время оказания Услуги предоставляет Медицинской организации информацию об установленных Пациенту диагнозах, перенесенных Пациентом заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Медицинской организации скан-копии необходимых документов с использованием Сервиса Телемедицина либо путем отправки на электронную почту Медицинской организации [info@podruge.ru](mailto:info@podruge.ru).

3.4.1. В отношении пересылаемых документов применяются следующие технические требования:

- размер файлов не выше 400 мб;
- формат файлов: pdf, zip, png, jpeg;

3.5. При оказании Услуг Медицинская организация информирует Пациента (Пользователя) о специалистах, к

которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

3.6. По итогам оказания услуги Медицинской организацией составляется письменное заключение для Пациента. Письменное заключение не является диагнозом и носит рекомендательный характер.

3.7. Услуги оказываются Медицинской организацией добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства РФ с учетом специфики оказания Услуг дистанционным способом.

3.8. В случае если при предоставлении Услуг требуется предоставление дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных настоящим Договором, Медицинская организация обязана предупредить об этом Пользователя.

3.9. Без согласия Пользователя Медицинская организация не вправе предоставлять дополнительные медицинские Услуги на возмездной основе.

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

3.11. В случае отказа Пользователя после заключения Договора от получения Услуг Договор расторгается.

3.12. К отношениям, связанным с исполнением настоящего Договора, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

#### **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. После предоплаты Услуг Пользователь вправе с использованием Телемедицина обратиться за оказанием Услуг (далее — «Запрос»).

4.1.1. Оплата Услуг, вне зависимости от канала приобретения Программы, осуществляется Пользователем/Пациентом следующими способами:

- оплата банковской картой;
- банковский перевод на расчетный счет Медицинской организации.

4.2. Для получения Услуг вне зависимости от порядка доступа к ним Пользователь самостоятельно или с помощью третьих лиц регистрирует в Сервисе Личный кабинет.

4.3. В случае оказания Услуг по записи: 1) Пользователь при помощи программного обеспечения, требования к которому сформулированы в 6 разделе настоящей оферты, осуществляет запись на консультацию к определенному Врачу на определенное время. 2) В определенное время происходит соединение Врача с Пользователем и начинается оказание Услуг.

4.4. случае, если в момент, когда Врач пытается связаться с Пользователем, Пользователя уже нет в системе (онлайн), Врач и Сервис Телемедицина пытаются связаться с Пользователем.

В случае, если по прошествии 3 (трех) суток Пользователь не войдет в систему Сервиса Телемедицина (онлайн), Услуга считается оказанной.

4.5. В случае, если после отправки Запроса Пользователь захочет отказаться от оказания Услуг, он обязан уведомить об этом ООО «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ» по контактными данным, указанным на Сайте, либо через «Личный кабинет», до начала оказания срочной консультации и не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа в случае консультации по записи.

4.6. Никакие претензии Пользователя относительно сроков оказания Услуг не принимаются, если Пользователь не направит Запрос на оказание Услуг или не будет находиться в системе (онлайн) после направления Запроса.

4.7. В случае заказа на получение Услуги с территории иностранного Государства, ее оказание возможно только с помощью Сервиса Телемедицина через Персональный компьютер или мобильное приложение.

#### **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Оплата Услуг, вне зависимости от канала приобретения Программы, осуществляется Пользователем/Пациентом следующими способами:

- оплата банковской картой;
- банковский перевод на расчётный счёт Медицинской организации;

5.2. Стоимость Услуг указывается на Сайте <https://podruga.ru>.

5.3. Стоимость услуг включает вознаграждение и расходы, издержки Медицинской организации, связанные с оказанием Услуг.

5.4. Оказание Услуг происходит при условии их предоплаты в полном Объёме.

Оплата услуг осуществляется в безналичном порядке одним из способов, указанных в Сервисе по выбору Пользователя (пункт 4.1.).

5.5. Сумма в оплату Услуг зачисляется на расчётный счёт Медицинской организации.

Услуга считается оплаченной в момент зачисления денежных средств на счёт Медицинской организации.

5.6. Оплата Услуг осуществляется при помощи организаций, оказывающих Услуги по приёму и перечислению платежей в безналичной форме. Медицинская организация не имеет доступа к платёжным реквизитам Пользователей.

5.7. Платёжные системы, как правило, предусматривают функцию пересылки Пользователю на контактный адрес электронной почты электронного документа, подтверждающего произведённую оплату Услуг.

## 6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ

6.1. Услуги оказываются Пациенту дистанционным способом в режиме реального времени (онлайн) с использованием Сервиса Телемедицина.

6.2. Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Пользователя (Пациента): персональный компьютер, мобильное устройство.

6.3. Оборудование Пользователя (Пациента), с помощью которого планируется оказывать, Услуги должно соответствовать следующим требованиям:

6.3.1. При использовании Персонального компьютера:

- Подключённая к компьютеру видеокамера с разрешением не ниже 1024x720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи)

- Подключённый к компьютеру микрофон (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видео- или аудиосвязи)

- Операционная система MS Windows или Mac OS X Обозреватель Интернет (браузер) Google Chrome (рекомендуемый) или Opera последней версии

- Канал доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/сек.

6.3.2. При использовании мобильных устройств:

- iOS 18.0 или более поздняя версия

- Android 14 или более поздняя версия

В случае если оборудование Пользователя (Пациента) не соответствует указанным требованиям, оказание Услуг является невозможным.

6.4. Пользователь самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Медицинская организация не несёт ответственности за невозможность получения Пользователем Услуг, возникшую по технической причине.

6.5. Сервис Телемедицина перед оказанием Услуг проводит проверку оборудования Пользователя (Пациента) на соответствие, такая проверка носит информационный характер и не влечёт никаких правовых последствий и обязательств для Медицинской организации.

6.6. В случае оказания Услуг с использованием персонального компьютера Пользователь (Пациент) получает доступ к Услугам на Сайте, при этом загружать какое-либо программное обеспечение на персональный компьютер не требуется.

В случае оказания услуг с использованием Мобильного телефона Пользователю необходимо установить на телефон специальную программу.

6.7. Все активные и завершённые консультации отображаются в личном кабинете Пользователя (Пациента) в разделе «Консультации».

6.8. Для создания новой консультации Пользователь (Пациент) нажимает кнопку

«+Новая консультация» в соответствующем разделе личного кабинета. При этом Пользователь обязан указать тип консультации (текстовая, аудио, видео) и иную информацию, необходимую для оказания Услуг.

6.9. После подтверждения создания консультации открывается окно чата, предназначенное для взаимодействия между Пользователем (Пациентом) и Врачом. В случае выбора типа консультации «Видео» дополнительно активируется окно видеозвонка в рамках интерфейса Сервиса Телемедицина.

6.10. При переходе в консультацию со статусом «Активна» Пользователь (Пациент) получает доступ к текстовому чату и, при выбранном типе «Видео», к виджету видеозвонка. Технические требования к оборудованию для использования указанных функций соответствуют пунктам 5.3.1 и 5.3.2 настоящего Договора.

6.11. По завершении консультации ее запись (включая текстовый чат) сохраняется в личном кабинете Пользователя (Пациента) в разделе «Консультации» и доступна для просмотра в любое время. Видеозаписи (при их наличии) хранятся в соответствии с внутренними регламентами Медицинской организации и законодательством РФ.

## 7. ИНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. Медицинская организация обязуется:

7.1.1. Обеспечить Пациента (Пользователя) дополнительной бесплатной, доступной и достоверной информацией по вопросам, связанным с оказанием Услуг и иным вопросам, относящимся к предмету настоящего Договора.

7.1.2. Информировать Пользователя и иного представителя Пациента о выявленном состоянии здоровья Пациента.

7.1.3. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту, соблюдать нормы медицинской этики и деонтологии.

7.1.4. Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Медицинской организации информацию и документацию о Пациенте и Пользователе.

7.1.5. Соблюдать порядок оказания медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения Российской Федерации, с учётом специфики оказания Услуг дистанционным способом.

7.1.6. Выполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором.

7.2. Медицинская организация имеет право:

7.2.1. Получать от Пациента и Пользователя любую информацию, необходимую для выполнения своих

обязательств по настоящему Договору. В случае непредоставления либо неполного или неверного предоставления Пациентом информации Медицинская организация имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации.

7.2.2. Получать вознаграждение за оказание услуг по настоящему Договору.

7.3. Пользователь обязуется:

7.3.1. Выполнять все медицинские рекомендации Врача либо обеспечивать их выполнение Пациентом, в том числе рекомендации о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза и назначения лечения.

7.3.2. Ознакомиться и по требованию Медицинской организации (при такой необходимости) подписать и выслать по почте на адрес: 125375, г. Москва, муниципальный округ Пресненский вн.тер.г., Леонтьевский пер., 21/1, стр. 1 все необходимые документы: Информированное согласие на оказание Услуг, настоящий Договор, согласие на обработку персональных данных и прочие документы.

7.3.3. Оплачивать Услуги в порядке, в сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

7.3.4. Соблюдать правила пользования Сайтом.

7.3.5. Выполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором.

7.4. Пользователь имеет право:

7.4.1. Получить бесплатную очную консультацию в ООО «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ» в течение 6 месяцев после получения Пациентом платной медицинской услуги в рамках настоящего Договора.

7.4.2. Получать от Исполнителя Услуги в соответствии с настоящим Договором.

7.4.3. Предъявлять требования о возмещении убытков, причинённых неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

8.1. Медицинская организация обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна), а также иные персональные данные Пользователя и Пациента.

8.2. С согласия Пациента или его представителя (Пользователя) допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента.

8.3. Стороны обязуются хранить в тайне лечебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой Стороны при исполнении настоящего Договора.

8.4. Записи консультаций (текстовые чаты, видеозвонки) являются частью медицинской документации и подлежат хранению в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных и врачебной тайне.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.1. Медицинская организация несёт ответственность перед Пациентом и Пользователем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, несоблюдение требований, предъявляемых к оказанию медицинской помощи, разрешённой на территории Российской Федерации.

9.2. Медицинская организация и её работники, оказывающие услуги по настоящему Договору (Врачи), несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании Пациенту Услуг.

9.3. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение другой Стороной своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как пожар, наводнение, землетрясение, забастовки и другие стихийные бедствия, война и военные действия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению настоящего Договора, возникшие после заключения Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение обязательства в срок, указанный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства. Сторона, для которой сделалось невозможным исполнение обязательств по Договору, обязана не позднее 3 (трех) дней с момента их наступления и прекращения в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

## **10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Настоящий Договор является публичным договором, его форма расположена на Сайте для ознакомления неограниченного круга лиц.

10.2. Настоящий Договор заключён в порядке, описанном в преамбуле оферты о его заключении.

10.3. Настоящий Договор заключается на неопределённый срок. Любая из Сторон вправе отказаться от настоящего Договора уведомив другую Сторону не менее чем за 1 (один) день до такого отказа.

10.4. Все дополнительные соглашения Сторон, акты и иные приложения к настоящему Договору являются

его неотъемлемой частью.

10.5. Все споры, претензии и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, будут разрешаться путём переговоров. Пользователь вправе направить претензию в Медицинскую организацию. Срок рассмотрения такой претензии составляет 10 (десять) дней с даты получения.

10.6. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры подлежат рассмотрению в судебном порядке в Пресненском районном суде г. Москвы.

#### **11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ**

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «СЕТЬ КЛИНИК ПОДРУЖКИ»

Юридический адрес: 125375, г. Москва, муниципальный округ Пресненский вн.тер.г., Леонтьевский пер., 21/1, стр. 1

Фактический адрес: 125375, г. Москва, муниципальный округ Пресненский вн.тер.г., Леонтьевский пер., 21/1, стр. 1

ОГРН 1247700659007

ИНН 9715494957

КПП 770301001

Реквизиты банка:

р/с 40702810338000508679

в ПАО Сбербанк

К/с 30101810400000000225

БИК 044525225