

# Пользовательское соглашение

г. Астана

«15» января 2025 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой (далее — «Оферта», «Соглашение») о намерении предоставить сервис информационных (немедицинских) консультаций и сопутствующих услуг, направляемой индивидуальным предпринимателем МАРЧЕВСКАЯ КРИСТИНА ЮРЬЕВНА, зарегистрированным в соответствии с законодательством Республики Казахстан на основании Уведомления о начале деятельности № KZ03UWQ06460918 (далее — «Организация»).

1.2. Текущая редакция Оферты размещена и доступна в Telegram Mini Apps «Doctor chat» (далее — «Mini Apps», «Сервис»). Принятие условий Оферты (акцепт) осуществляется в порядке, предусмотренном п.1.4 и признается полным и безоговорочным согласием Пользователя с условиями Соглашения.

1.3. Организация вправе в любое время в одностороннем порядке изменять текст Соглашения. Изменения вступают в силу для Пользователей с момента размещения обновлённой редакции в Telegram Mini Apps. Услуги, оплаченные до внесения изменений, предоставляются на условиях, действовавших на момент оплаты.

1.4. Акцептом Оферты считается совершение одного из следующих действий:

- регистрация в Mini Apps (включая авторизацию через Telegram);
- проставление галочки о согласии с условиями Оферты и/или нажатие кнопок «Зарегистрироваться», «Оплатить» и др.;
- внесение предоплаты за услуги.

1.5. При акцепте Пользователь даёт своё согласие на обработку персональных данных в порядке и объёме, предусмотренных Политикой обработки персональных данных, размещённой в Mini Apps, а также выражает согласие на получение информационных и рекламных сообщений (SMS, e-mail и т.п.) в порядке, установленном Законом Республики Казахстан «О рекламе». Пользователь может отозвать согласие, направив соответствующее обращение на электронную почту Организации.

## 2. Термины и определения

(без изменений, см. предыдущую редакцию; при необходимости сохраняются те же определения: Сервис, Mini Apps, Клиент, Консультант (Врач), Платформа для врачей, Прейскурант и т.д.)

## 3. Предмет Соглашения

(без изменений по содержанию, см. предыдущую редакцию; уточнено, что услуги — информационные, в т.ч. второе мнение)

#### 4. Характер услуг и ограничения — важный дисклеймер

4.1. Все консультации, предоставляемые через Сервис, являются исключительно информационно-рекомендательными (включая «второе мнение») и не являются медицинской услугой, диагностикой, назначением лечения или выпиской рецептов.

4.2. Консультанты не проводят дистанционного медицинского осмотра в объёме, приравненном к очной медицинской услуге, не ставят медицинских диагнозов, не назначают лечение и не выписывают рецепты через Сервис. Все рекомендации имеют информационный характер и не заменяют очную консультацию медицинского специалиста по месту проживания или лечения Клиента.

4.3. Консультант несёт ответственность за точность и уместность предоставляемой информационной рекомендации в пределах своей компетенции. Организация не несёт ответственность за клинические решения Консультанта и за последствия, возникшие в результате применения рекомендаций Клиентом.

4.4. Для получения лечения Клиент обязан обратиться к местному лечащему врачу в своей юрисдикции; Организация может содействовать в подборе местных врачей-партнёров, но не несёт ответственности за действия этих врачей.

#### 5. Регистрация, верификация и независимость Консультантов

5.1. Регистрация в Mini Apps осуществляется посредством Telegram-аккаунта и/или номера мобильного телефона и включает заполнение профиля. Консультанты при регистрации предоставляют дополнительные данные (образование, сертификаты, документы), требуемые для верификации.

5.2. Консультант подтверждает при регистрации, что обладает соответствующей квалификацией и правом на оказание консультационной деятельности в своей юрисдикции. Организация вправе проводить проверку документов и верификацию и при необходимости приостанавливать профиль до предоставления подтверждающих документов.

5.3. Консультант действует как независимый специалист (контрагент). Отношения между Организацией и Консультантом не являются трудовыми, если иное не оговорено отдельным договором.

#### 6. Стоимость услуг и порядок оплаты

(без принципиальных изменений, оставлены ранее оговоренные положения;

при необходимости оставить информацию о резервировании средств, списаниях, комиссиях и порядке выплат)

## 7. Права и обязанности сторон

(пункты сохранены; добавлено требование к врачам отвечать в разумные сроки — см. ниже)

## 8. Ответственность сторон и временные рамки взаимодействия (новое/обновлённое)

8.1. Консультанты обязуются стремиться дать первичный ответ на принятый Запрос Клиента в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента принятия запроса. При этом максимальный срок ожидания ответа от Консультанта составляет 3 (три) календарных дня с момента принятия запроса.

8.2. Если Консультант в течение 3 (трёх) календарных дней со дня принятия Запроса не предоставил Клиенту никакого содержательного ответа (первичного ответа, отличного от формального подтверждения), Клиент вправе обратиться в службу поддержки Организации с запросом на возврат средств за соответствующую услугу. Организация проведёт проверку и, при подтверждении факта отсутствия ответа со стороны Консультанта, осуществит возврат средств в порядке, установленном правилами платёжного оператора и внутренними процедурами Организации (обычный срок обработки возвратов — до 10 рабочих дней, если иное не установлено платёжной системой).

8.3. Формат работы Сервиса — асинхронный. Клиент может отвечать и присылать дополнительные материалы в любое удобное для него время; Консультант обязан учитывать асинхронность взаимодействия и ожидать ответов Клиента. Время отклика Клиента не ограничено жёстким часовым порогом в рамках асинхронной модели, однако Консультант может устанавливать в своём профиле рекомендованные сроки ожидания ответа.

8.4. Для баланса эффективности и удобства сторон Консультант вправе считать консультацию завершённой при отсутствии ответа Клиента в течение 7 (семи) календарных дней с момента направления последнего запроса/вопроса со стороны Консультанта, если иное не согласовано сторонами. В случае закрытия консультации по этой причине Клиент может инициировать новую консультацию при необходимости.

8.5. Организация не несёт ответственности за задержки в ответах, вызванные обстоятельствами, не зависящими от неё (включая технические сбои у Консультанта, проблемы с интернет-соединением, форс-мажор и т.п.). Однако в случаях длительного отсутствия ответа от Консультанта (см. пункт 8.2) Клиенту предоставляется право на возврат средств.

## 9. Модерация, правила поведения и санкции

(без изменений; сохранены правила о запрещённом поведении и правах Организации по блокировке)

## 10. Возвраты, претензии и споры (уточнено)

10.1. Услуги считаются оказанными надлежащим образом, если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Клиент не предъявил обоснованную претензию, за исключением случаев, связанных с непредоставлением услуг Консультантом (см. п.8.2).

10.2. При спорных ситуациях стороны обязуются направлять досудебные претензии; срок для ответа на претензию — 15 календарных дней с даты её получения.

10.3. Незавершённые споры подлежат рассмотрению в судебном порядке по месту нахождения Организации в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## 11. Конфиденциальность и персональные данные

(без изменений по сути; сохранены положения о согласии, трансфере данных в Telegram и сроке хранения материалов — 1 год; при необходимости в политике данных можно указать дополнительные правила по извлечению/удалению данных)

## 12. Прочие условия

(сохранены ранее изложенные положения: публичность оферты, действие соглашения, недействительность отдельной нормы не влечёт недействительности всего документа и т.д.)

## 13. Реквизиты и контакты Организации

ИП МАРЧЕВСКАЯ КРИСТИНА ЮРЬЕВНА

ИИН (БИН): 920422451037

Адрес: Республика Казахстан, г. Астана, микрорайон Жастар, ул. Жұмабек Тәшенев, д. 9

Банк: АО «Kaspi Bank»

БИК: CASPKZKA

Номер счёта: KZ45722S000018378495

Контактный e-mail: doctor\_chat@mail.ru

Приложение №1. Порядок оказания Услуг в Telegram Mini Apps (обновлённые ключевые пункты)

### 1. Установка и доступ

1.1. Mini Apps доступен внутри Telegram. Регистрация и вход выполняются через Telegram-аккаунт и/или номер телефона.

### 2. Формирование запроса и прикрепление документов

2.1. Клиент формирует Запрос, описывая проблему и прикрепляя документы (формат любой, размер одного файла — до 10 МБ, количество вложений — без ограничений). Прикреплённые файлы используются Консультантом для формирования информационной рекомендации (второго мнения).

### 3. Резервирование и списание средств

3.1. После отправки Запроса происходит резервирование суммы, равной стоимости услуги. При отклонении Запроса средства разблокируются. При принятии Запроса Консультантом средства списываются и распределяются согласно Прейскуранту.

### 4. Формат консультации и сроки ответов

4.1. Консультации проводятся преимущественно в виде асинхронного чата. По согласованию сторон возможны синхронные звонки (онлайн-созвоны).

4.2. Консультант стремится дать первый содержательный ответ в течение 24 часов с момента принятия Запроса. Максимальный срок ожидания ответа от Консультанта — 3 (три) календарных дня с момента принятия Запроса. По истечении этого срока Клиент вправе обратиться в службу поддержки за возвратом средств, если ответа не последовало.

4.3. Клиент может в любой момент отправлять дополнительные сообщения и документы; формат работы — асинхронный. Консультант учитывает асинхронность коммуникации и отвечает в сроки, указанные в профиле/оферте.

4.4. При отсутствии ответа Клиента более 7 (семи) календарных дней с момента направления Консультантом последнего вопроса Консультант вправе считать консультацию завершённой и закрыть сессию.

### 5. Завершение консультации и возврат средств

5.1. Консультация считается завершённой после того, как Консультант посчитает, что дал исчерпывающий ответ на отправленный Клиентом вопрос, либо по инициативе Клиента (по запросу на закрытие/возврат) либо по правилам завершения в п.4.4.

5.2. В случае непредоставления Консультантом содержательного ответа в течение 3 (трёх) календарных дней Клиент вправе запросить возврат средств у службы поддержки. Организация проведёт проверку (включая логи чата) и при подтверждении осуществит возврат в порядке, установленном платёжным провайдером и внутренними процедурами (сроки обработки возврата — до 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено платёжной системой).

### 6. Хранение материалов

6.1. Материалы консультаций хранятся в течение 1 года, если иной срок не установлен законодательством или соглашением с Пользователем. По запросу

Пользователя материалы могут быть предоставлены в порядке и пределах, предусмотренных законом РК.