

**Договор публичной оферты №ЛДБ(Б)-1**  
на организацию оказания медицинских и сервисных услуг

02.11.2020 г.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1. **«Врач»** - медицинский сотрудник Организации или Исполнителя, который имеет действительный диплом в области медицины, квалифицированный и уполномоченный заниматься врачебной практикой в Российской Федерации по определенной медицинской специальности.
2. **«Исполнитель»** - Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако». Исполнитель самостоятельно выбирает Организации без согласования с Покупателем/Клиентом, если иное не предусмотрено условиями программы обслуживания, описанными в Приложении № 1 настоящего Договора.
3. **«Клиент»** - физическое лицо, на которого активирован Сертификат в порядке, установленном в пункте 3.3 настоящего Договора, и возрастные ограничения которого указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору. Только Клиент имеет право получать Услуги по настоящему Договору. В случае достижения Клиентом возраста, превышающего возрастные ограничения, предусмотренные Договором, оказание Услуг такому Клиенту прекращается, с сохранением обязанности Исполнителя выполнить все обязательства, возникшие до достижения Клиентом возраста, выходящего за рамки указанных возрастных ограничений.
4. **«Личный кабинет»** – персональный раздел Клиента на Ресурсе Исполнителя, вход в который осуществляется со страницы, размещенной по адресу: [medoblako.ru/main](http://medoblako.ru/main), и который после авторизации Клиента в данном разделе позволяет ему отслеживать статус Сертификата, а также, следуя указаниям системы, получать Услуги путем выполнения действий, необходимых для их получения согласно Приложению № 1 настоящего Договора.
5. **«Организация»** - медицинская или сервисная или медико-сервисная организация, имеющая законное право осуществлять свою деятельность и имеющая для этого все необходимые разрешительные документы, в том числе лицензии. Организация имеет договор/договоры с Исполнителем на оказание Услуг Клиентам.
6. **«Период активации Сертификата»** - период между 5 (пятым) включительно и 369 (триста шестьдесят девятым) включительно календарным днем, со дня перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя по настоящему Договору, в течение которых держатель Сертификата, которому был подарен/передан Сертификат (далее – «Держатель Сертификата»), вправе самостоятельно активировать Сертификат в порядке, установленном в пункте 3.3 настоящего Договора.
7. **«Период охлаждения»** - 4 (четыре) календарных дня, со дня перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя по настоящему Договору, в течение которых Покупатель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и осуществить возврат денежных средств в порядке, установленном в разделе 5 настоящего Договора.
8. **«Покупатель»** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. Покупатель имеет право в течение Периода активации Сертификата подарить/передать Сертификат физическому лицу, которое будет Держателем Сертификата и станет Клиентом по настоящему Договору.
9. **«Ресурс Исполнителя»** – совокупность веб-страниц Исполнителя, доступных в Интернете через протоколы HTTP/HTTPS, размещённых по адресу [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru) или [www.medoblako.com](http://www.medoblako.com), и все домены следующих уровней, относящиеся к Ресурсу Исполнителя: [www.medoblako.ru/hc](http://www.medoblako.ru/hc), [www.medoblako.ru/main](http://www.medoblako.ru/main). Вход на Ресурс Исполнителя осуществляется со страницы, размещенной по адресу [www.medoblako.ru/main](http://www.medoblako.ru/main)
10. **«Сертификат»** – документ, предоставляемый в электронном виде или на бумажном носителе Исполнителем Покупателю. Сертификат содержит указание на настоящий Договор, размещенный на Ресурсе Исполнителя по адресу: [medoblako.ru/hc](http://medoblako.ru/hc), и буквенно-цифровой код, позволяющий однозначно идентифицировать Покупателя/Клиента, и дающий право Клиенту на получение у Исполнителя Услуг на условиях настоящего Договора.
11. **«Стороны»** - Исполнитель, Покупатель и Клиент.
12. **«Телеплатформа»** - Автоматизированная информационная система, обеспечивающая применение информационных технологий, с помощью которых осуществляется дистанционное взаимодействие

Врачей (Юристов, Специалистов) с Клиентами и (или) их законными представителями, идентификация и аутентификация указанных лиц, документирование совершаемых ими действий при проведении консилиумов, консультаций, дистанционного медицинского наблюдения за состоянием здоровья Клиента.

13. «Услуги» – медицинские, медико-сервисные или сервисные услуги, описанные в Приложении № 1 к настоящему Договору, оказываемые Организацией и/или Исполнителем.

14. «Юрист» - сотрудник Организации или Исполнителя, который имеет действительный диплом в области права.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящий Договор (далее — Договор), является публичной офертой в соответствии с ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

**1.2.** Договор является договором с исполнением по требованию (абонентским договором) согласно ст. 429.4 ГК РФ. Учитывая характер абонентского договора, Стороны настоящим признают и соглашаются, что Исполнитель готов оказать Клиенту Услуги по его требованию в объеме и порядке, указанным в Приложении № 1 Договора, а оплата Покупателем Услуг по Договору также подразумевает плату за право требовать оказания таких Услуг Клиентом.

**1.3.** По Договору Покупатель оплачивает Услуги в размере, установленном в п. 4.1. Договора и передает Сертификат для его активирования физическому лицу, которое становится Держателем Сертификата по Договору (Клиентом), после чего Клиент получает право требовать оказания ему Услуг, указанных в Приложении № 1 Договора, в течение периода определенного Договором, а Исполнитель организывает оказание Услуг, перечисленных в Приложении № 1 Договора, Клиенту, в том числе с привлечением Организаций, имеющих право оказывать подобные Услуги по действующему законодательству Российской Федерации.

**1.4.** Договор заключается между Покупателем и Исполнителем.

## **2. АКЦЕПТ ДОГОВОРА**

**2.2.** Согласием заключить Договор (далее – Акцептом) является осуществление оплаты, предусмотренной разделом 4 Договора. Договор считается заключенным в письменной форме на основании положений п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ (письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято путем акцепта, совершенного конклюдентными действиями).

**2.3.** Акцепт означает, что Покупатель согласен со всеми положениями и условиями Договора, и означает заключение Договора.

**2.4.** Соглашаясь с условиями Договора, Покупатель:

- признаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора;
- подтверждает достоверность своих данных и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность; принимает на себя все возможные риски, связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении информации, необходимой для осуществления оплаты по Договору;
- подтверждает, что ознакомился с ограничениями по возрасту, налагаемыми на Клиентов, а также со всеми иными условиями Программы обслуживания Клиентов в Приложении № 1 Договора.
- в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального Закона «О рекламе» дает свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, посредством рассылки по SMS и E-mail. Покупатель вправе отозвать свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, путем обращения к Исполнителю по e-mail адресу, указанному в разделе Реквизиты Договора.
- дает свое согласие на обработку своих персональных данных по форме Приложения № 2 Договора.

**2.5.** Акцептуя Договор, Покупатель подтверждает, что:

- согласен оплатить Услуги по Договору;

– проинформирован о возможности получения Клиентами медицинской помощи, предоставляемой по Договору, без взимания платы - в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Отказ Покупателя от заключения Договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых Клиентам, в пользу которых заключается Договор, без взимания платы.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**3.1.** Исполнитель передает нарочно или в электронном виде Сертификат Покупателю, акцептировавшему Договор и оплатившему взнос, предусмотренный в разделе 4 Договора.

**3.2.** Если Покупатель/Клиент утратил Сертификат, в период до даты окончания Периода активации Сертификата (включительно), Покупатель должен обратиться в письменном виде к Исполнителю путем направления электронного письма по электронному адресу Исполнителя, указанному в разделе Реквизиты Договора, сообщить ему дату оплаты взноса, предусмотренного Договором, платёжные реквизиты, с которых была осуществлена оплата, и документа, подтверждающего оплату, после чего Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения восстановит Сертификат в электронном виде и направит его Покупателю на электронную почту по адресу, указанному Покупателем при Акцепте Договора. Период активации Сертификата при этом не меняется. Если Покупатель не сможет сообщить все указанные данные, то Сертификат не может быть восстановлен.

**3.3.** Активация Сертификата и регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя.

**3.3.1.** Активация Сертификата и регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя являются обязательным условием получения Услуг по Договору.

**3.3.2.** Активация Сертификата возможна по инициативе Держателя Сертификата.

**3.3.3.** Активация Сертификата по инициативе Держателя Сертификата возможна по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора или на Ресурсе Исполнителя в течение Периода активации Сертификата. При этом Держатель Сертификата должен сообщить/указать номер Сертификата, фамилию руководителя Покупателя, а также фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон, e-mail Клиента.

**3.3.4.** В момент активации Сертификата по инициативе Держателя Сертификата (п. 3.3.3. Договора) происходит автоматическая регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя. Регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя производится на телефон, который в дальнейшем будет использован в качестве логина к Личному кабинету Клиента на Ресурсе Исполнителя. При этом на указанный Клиентом телефон направляется пароль к Личному кабинету на Ресурсе Исполнителя.

**3.3.5.** Началом периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, является первый календарный день, следующий за днем активации Сертификата. Окончанием периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, является 365-й (триста шестьдесят пятый) календарный день со дня, следующего за днем окончания Периода охлаждения.

**3.4.** Деактивация и/или аннулирование Сертификата возможно либо по окончании периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, либо при расторжении Договора. Деактивацию и аннулирование Сертификата осуществляет Исполнитель автоматически при наступлении любого из указанных ранее случаев.

**3.5.** Порядок и условия предоставления отдельных Услуг указаны в Приложении № 1 Договора.

### **4. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА УСЛУГ**

**4.1.** Стоимость Услуг составляет **2 100 (две тысячи сто)** рублей 00 копеек в год (включая НДС).

**4.2.** Способом оплаты Услуг Исполнителя является безналичный расчет.

**4.3.** Услуги считаются оплаченными со дня списания денежных средств с банковского счета Покупателя в оплату Услуг Исполнителя.

**4.4.** В случае если оплата Услуг произведена посредством банковской карты, для получения акта и счета-фактуры Покупателю необходимо не позднее 1 (одного) рабочего дня после даты оплаты направить запрос на адрес электронной почты Исполнителя: [zabota@medoblako.ru](mailto:zabota@medoblako.ru) с указанием следующих реквизитов Покупателя: официальное наименование Покупателя, ИНН, КПП, дата и сумма платежа, юридический адрес,

адрес для направления документов. Документы по запросу Покупателя могут быть направлены посредством системы электронного документооборота, либо Почтой России.

## **5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПОКУПАТЕЛЮ**

**5.1.** Возврат денежных средств по Договору означает расторжение Договора в одностороннем порядке одной из Сторон. Денежные средства, перечисленные Покупателем по Договору, возвращаются Исполнителем в любом из следующих случаев:

**5.1.1.** По инициативе Покупателя в течение Периода охлаждения.

**5.1.2.** По инициативе Исполнителя или платежной системы. В этом случае Исполнитель обязан уведомить Покупателя об этом. Уведомление должно быть направлено на электронную почту Покупателя, указанную им при Акцепте Договора. Возврат денежных средств осуществляется в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента принятия решения Исполнителем о возврате.

**5.2.** В случае возврата на основании пункта 5.1.1. Договора Покупатель должен направить Исполнителю письменное заявление, подписанное уполномоченным представителем Покупателя о возврате денежных средств (далее - Заявление). Заявление должно содержать следующую информацию реквизиты Покупателя (наименование, адрес местонахождения, ИНН, ОГРН/ОГРНИП), номер полученного Сертификата, дату его оплаты, реквизиты на которые должны быть возвращены денежные средства (с учетом положения 5.5. Договора), номер пункта оферты, на основании которого должен быть осуществлен возврат (5.1.1.). Заявление должно содержать 2 приложения – скан-копию Сертификата и документа, подтверждающего платеж, которым был осуществлен Акцепт. Заявление и приложения к нему должны быть присланы в виде подписанного скана документов на электронную почту Исполнителя, указанную в разделе Реквизиты Договора. Исполнитель имеет право запросить, а в случае получения такого запроса Покупатель обязан в течение 15 (пятнадцати) календарных дней передать Исполнителю оригинал Заявления по фактическому адресу Исполнителя, указанному в разделе Реквизиты Договора. Заявление считается принятым к рассмотрению с момента подтверждения Исполнителем факта его получения путем направления сообщения об этом на номер телефона или электронную почту Покупателя. Исполнитель обязан направить подтверждение о приеме заявления к рассмотрению не позднее 3 рабочих дней с момента его получения указанным выше способом. **В случаях, не предусмотренных п. 5.1.1. Договора, денежные средства не подлежат возврату Покупателю по его инициативе.**

**5.3.** Возврат денежных средств осуществляется в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента получения Исполнителем всех документов, указанных в п. 5.2. Договора.

**5.4.** В случае возврата денежных средств на основании пунктов 5.1.1., 5.1.2. Договора размер возврата денежных средств Покупателю составляет 100 (сто) % от суммы, оплаченной в соответствии с условиями п. 4.1. Договора.

**5.5.** Возврат осуществляется только Покупателю, который осуществил платеж по Договору. Возврат осуществляется на платежные реквизиты, с которых был осуществлен платеж. Если счет, с которого была осуществлена оплата был закрыт, то Покупатель должен указать на это в Заявлении, указав новые платежные реквизиты, на которые Исполнитель должен вернуть денежные средства Покупателю.

## **6. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **6.1. Гарантии и ответственность Исполнителя.**

**6.1.1.** Исполнитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в случае частичной и/или полной неработоспособности Ресурса Исполнителя и его компонентов более чем 3 (Три) рабочих дня. При наступлении указанных в настоящем пункте Договора условий срок оказания Услуг Исполнителя продлевается на период неработоспособности Ресурса Исполнителя.

**6.1.2.** Исполнитель не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности, несвоевременности сведений и документов, предоставленных Клиентом и/или Покупателем, или нарушения Клиентом и/или Покупателем условий Договора или требований к документам;

- за утрату или утерю Покупателем/Клиентом Сертификата;
- за получение третьими лицами по вине Клиента доступа к Личному кабинету Клиента и/или Покупателя на Ресурсе Исполнителя и последствия этого.

**6.1.3.** Ответственность за качество оказания медицинских и медико-сервисных Услуг, организованных Исполнителем, несет Организация, непосредственно оказывающая Услуги.

**6.1.4.** Исполнитель не несет ответственность за оказание медицинских услуг в объеме, меньшем, чем предусмотрено Договором, в случаях предоставления Клиентом неполной информации о состоянии своего здоровья, имеющемся отягощенном анамнезе и т.п.

## **6.2. Гарантии и ответственность Покупателя и Клиента.**

**6.2.1.** Покупатель подтверждает и гарантирует, что Клиент соответствует требованиям к тому, кто может являться Клиентом по Договору в соответствии с Приложением № 1 Договора.

**6.2.2.** Покупатель гарантирует, что акцептует Договор, исключительно для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

**6.2.3.** Клиент обязуется не сообщать третьим лицам пароль, указанный при регистрации на Ресурсе Исполнителя. В случае возникновения у Клиента подозрений относительно безопасности его пароля или возможности его несанкционированного использования третьими лицами, Покупатель/Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Исполнителя, направив электронное письмо по адресу, указанному в разделе Реквизиты Договора. Вход в Личный кабинет и использование его функционала должны осуществляться Клиентом с устройств, в которых не ограничен доступ к ресурсам сети Интернет и отсутствует блокировка доступа к ip адресам и портам входящих и исходящих соединений. В случае нарушения Клиентом указанных условий, Исполнитель не несет ответственность за невозможность входа в Личный кабинет, либо невозможность использования/некорректную работу функционала Личного кабинета

**6.2.4.** Исполнитель направляет Покупателю информацию на электронную почту, указанную Покупателем при Акцепте Договора или активации Сертификата. Уведомления от Исполнителя могут также дублироваться по СМС. В связи с этим, Покупатель обязуется регулярно в течение срока действия Договора проверять свою электронную почту на предмет получения уведомлений от Исполнителя, а при необходимости обращаться за информацией напрямую к Исполнителю по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора.

**6.2.5.** Для получения услуг по Договору, Клиент обязуется предоставить Исполнителю информированное письменное согласие на обработку сведений составляющих врачебную тайну и персональных данных.

**6.3.** Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым Стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, издание органами власти Российской Федерации нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые Стороны не могут повлиять и предотвратить.

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

**7.1.** Исполнитель и Организация обязуются не разглашать полученную от Клиента и/или Покупателя информацию третьим лицам, за исключением лиц, действующих на основании договора с Исполнителем и/или Организацией для исполнения обязательств перед Покупателем по Договору.

**7.2.** Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

**7.3.** Исполнитель получает информацию об ip-адресе посетителя Ресурса Исполнителя. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

**7.4.** Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом и/или Покупателем на Ресурсе Исполнителя в общедоступной форме.

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

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**8.1.** Правоотношения Сторон регулируются положениями статьи 429.4 ГК РФ.

**8.2.** В случае возникновения у Покупателя/Клиента вопросов по исполнению Договора он должен обратиться в службу по работе с клиентами Исполнителя по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора, или через форму обратной связи на Ресурсе Исполнителя или прислать запрос на электронную почту Исполнителя, указанную в разделе Реквизиты Договора. В том случае, если у Покупателя/Клиента имеются претензии непосредственно к качеству работы Исполнителя/Организации, Покупатель/Клиент подает письменную претензию в срок не более 20 (двадцати) календарных дней, с момента возникновения причины спора. В течение 30 (тридцати) рабочих дней Исполнитель рассматривает претензию и направляет Покупателю/Клиенту обоснованный ответ.

**8.3.** Все возникающие споры по Договору рассматриваются с соблюдением досудебного (претензионного) порядка. Претензии предъявляются в письменной форме и подписываются уполномоченным представителем Стороны, направляющей претензию. Претензия рассматривается в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня ее получения. Сообщение о результатах рассмотрения претензии направляется заявителю в течение 2 (двух) дней с момента окончания срока рассмотрения претензии. При недостижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в судебный орган по месту нахождения Исполнителя.

**8.4.** Признание судом недействительности какого-либо положения Договора не влечет за собой недействительность остальных положений.

**8.5.** Все заявления и извещения, которые Стороны делают друг другу должны производиться в письменной форме способами, позволяющими объективно зафиксировать факт обращения по адресам, которые указаны в Договоре или предоставлены в ходе Акцепта или активации Сертификата. В случае изменения адреса и (или) реквизитов Стороны Стороны обязаны известить друг друга об этом в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента изменения адреса и (или) реквизитов. Если Сторона была не извещена об изменении адреса и (или) реквизитов Стороны в указанный срок, то все заявления и извещения, направленные по прежнему адресу, будут считаться полученными с даты их поступления по прежнему адресу.

**8.6.** Договор вступает в силу с момента его Акцепта Покупателем и действует до даты окончания периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, за исключением раздела 7 Договора, который действует по 31 декабря 2050 года. Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе одной из Сторон в порядке, описанном в разделе 5 Договора. Договор может быть расторгнут по решению суда.

### **РЕКВИЗИТЫ:**

ООО «Медоблако»

Адрес местонахождения: 109518, г. Москва, ул. Грайвороновская, д. 23.

ОГРН 1137746438917, ИНН 7722808985, КПП 772201001

Банковские реквизиты: р/с № 40702810296430000786 в ПАО РОСБАНК, БИК 044525256, к/с № 30101810000000000256.

Тел. 8 (800) 500-94-71, E-mail: [zabota@medoblako.ru](mailto:zabota@medoblako.ru)

## **ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Название программы обслуживания** (далее – Программа): «Личный доктор для бизнеса» (пакет «Базовый»).

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 (восемнадцати) до 75 (семидесяти пяти) лет включительно.

**Оказание Услуг в рамках Программы доступно только Клиенту, на которого был активирован Сертификат.**

**Оказание Услуг возможно после подтверждения личности Клиента:**

- при очном оказании Услуг путем предъявления документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.
- при удаленном способе оказания Услуг путем валидации Клиента по номеру его Сертификата, фамилии, имени, отчеству и дате рождения.

В качестве представителя Клиента может выступать представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности. Исполнитель имеет право запросить документы подтверждающие полномочия представителя.

**Период действия Программы:** период, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору (п. 3.3.5. Оферты).

Услуги оказываются Исполнителем на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Исполнителя.

Обращения Клиента по номерам телефонов Исполнителя, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя запрос на получение Услуг, предусмотренных Программой, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, переписок, в которых он участвует.

**Территориальные границы оказания Услуг в рамках Программы – г. Москва.**

### **Состав Программы.**

#### **1. Удаленные консультации дежурного Врача-терапевта.**

1.1. Перечень Врачей, которыми может быть оказана Услуга: терапевт.

1.2. Способ получения Услуги – аудиоконсультация, чат и/или видеоконсультация. Доступность способов получения Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71 или в Личном кабинете Клиента.

1.3. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо обратиться за Услугой через Телемедицинскую платформу в Личном кабинете на Ресурсе Исполнителя, а именно:

- 1.3.1. Перейти на сайт [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru).
- 1.3.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.
- 1.3.3. Перейти в Личный кабинет.
- 1.3.4. Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.

1.4. Средство получения Услуги – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование), в том числе с возможностью использования Телемедицинской платформы и с возможностью предоставления Клиентом/ представителем Клиента согласия на передачу персональных медицинских данных Клиента для получения Услуг в рамках Программы.

1.5. Оборудование, используемое для получения Услуги, должно соответствовать требованиям к оборудованию и программному обеспечению, размещенным в Личном кабинете Клиента. Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им Оборудования. Исполнитель и Организация, оказывающая Услугу, не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникших из-за Оборудования.

1.6. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций.

- 1.7. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – круглосуточно.
- 1.8. Территориальные ограничения для оказания Услуги отсутствуют.
- 1.9. Основание для оказания Услуги:
- случаи, не требующие очного осмотра (легкие заболевания или недомогания);
  - уточняющие вопросы после очного визита медицинского специалиста (в том числе по схеме приема лекарств, назначениям, дополнительным обследованиям);
  - вопросы, касающиеся пояснения результатов лабораторных исследований и инструментальной диагностики;
  - вопросы по оказанию первичной медицинской помощи.
- 1.10. Клиенту предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением:
- вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
  - вопросов, для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.
- 1.11. Услуга включает:
- консультации по состоянию и профилактике здоровья, а также оказанию медицинской помощи при легких заболеваниях или недомогании (под легкими заболеваниями и недомоганиями понимаются состояния здоровья Клиента, симптомы которых свидетельствуют об ухудшении состояния здоровья, но не требуют оказания экстренной медицинской помощи);
  - консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
  - оценку результатов обследования;
  - консультации по подготовке к обследованию;
  - консультации по медикаментам и особенностям приёма препарата без назначения;
  - помощь в выборе узкопрофильного специалиста по симптомам и жалобам;
  - подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.
- 1.12. Клиент/представитель Клиента во время проведения консультации предоставляет Врачу информацию о диагнозах Клиента, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Врачу фото/скан-копии необходимых медицинских документов через Личный кабинет Клиента.
- 1.13. Во время проведения телемедицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, Врач информирует Клиента/представителя Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться, а также о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах, и предоставляет иную информацию.
- 1.14. По результатам телемедицинской консультации Врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, которая размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Все медицинские рекомендации (заключения) подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью Врача, подлинность которой можно проверить на сайте Госуслуг (<https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds>). Заключение Врача носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.
- 1.15. Правила организации оказания Услуги:
- 1.15.1. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление согласия Клиента/представителя Клиента на обработку персональных данных Клиента, включая медицинские. Согласие предоставляется по форме Организации/Исполнителя перед непосредственным оказанием Услуги Клиенту.
- 1.15.2. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/представитель Клиента находится в состоянии алкогольного и/или токсического и/или наркотического опьянения, а также в случае отказа Клиента/представителя Клиента в предоставлении согласия на передачу персональных медицинских данных Клиента.

## **2. Второе медицинское мнение.**

- 2.1. Основание для оказания Услуги:

- обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 2.4. Приложения № 1 Оферты;
  - наличие любого заболевания, диагностированного Врачом любой медицинской организации;
  - предоставление документов, указанных в п. 2.2. Приложения № 1 Оферты, содержащих диагноз Клиента.
- 2.2. Документы, необходимые для получения Услуги:
- выписка из истории болезни Клиента;
  - медицинские заключения;
  - результаты дополнительных анализов (при необходимости);
  - согласие Клиента/представителя Клиента на передачу и обработку медицинских персональных данных Клиента.
- 2.3. Выбор специализации Врача для оказания Услуги осуществляется Организацией, оказывающей Услугу, без согласования с Клиентом/представителем Клиента в соответствии со сложностью и спецификой заболевания, по которому осуществлен запрос на оказание Услуги.
- 2.4. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо обратиться за Услугой через Личный кабинет на Ресурсе Исполнителя, а именно:
- 2.4.1. Перейти на сайт [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru).
  - 2.4.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.
  - 2.4.3. Перейти в Личный кабинет.
  - 2.4.4. Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.
- 2.5. Средство получения Услуги – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование) с возможностью входа в Личный кабинет и предоставления Клиентом/представителем Клиента документов, указанных в п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.
- 2.6. Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за работоспособность используемого им Оборудования. Исполнитель и Организация, оказывающая Услугу, не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникших из-за Оборудования.
- 2.7. Количество обращений за Услугой в Период действия Программы – 1 (Одно) обращение.
- 2.8. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – Клиент может воспользоваться Услугой по истечении 60 (Шестидесяти) календарных дней с даты начала периода действия Программы.
- 2.9. По результатам оказания Услуги Врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, оригинал которой направляется Клиенту посредством Почты России по адресу, согласованному с Клиентом и/или его представителем по телефону, указанному при активации Сертификата. Копия подготовленных документов размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Заключение Врача носит информационный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.
- 2.10. Срок подготовки письменной рекомендации (заключения) Врача – 15 (Пятнадцать) рабочих дней с даты предоставления полного комплекта документов, предусмотренных п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.
- 2.11. Список заболеваний, при обнаружении одного из которых возможно обращение за Услугой – любое заболевание Клиента.
- 2.12. Правила организации оказания Услуги:
- 2.12.1. Клиент/представитель Клиента имеет право отказаться от Услуги до момента предоставления всех необходимых документов согласно п. 2.2. Приложения № 1 Оферты, после предоставления указанных документов отказ от оказания Услуги невозможен.
  - 2.12.2. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление полного перечня документов согласно п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.
  - 2.12.3. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/представитель Клиента, находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения и/или в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.
  - 2.12.4. Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются при наступлении одного из следующих случаев:

- Клиент/представитель Клиента ошибочно направил документы для организации оказания Услуги, предусмотренные п. 2.2. Приложения № 1 Оферты, и проинформировал об этом Исполнителя в момент оказания Услуги либо после нее;
- Клиент/представитель Клиента отказался от получения Услуги после предоставления документов, предусмотренных п. 2.2. Приложения № 1 Оферты;
- Клиент/представитель Клиента отказался от предоставления согласия на обработку медицинских персональных данных.

### **3. Медицинский навигатор.**

- 3.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.
- 3.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо обратиться по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее следовать голосовым подсказкам.
- 3.3. Средство получения Услуги – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование) с наличием возможности совершения телефонного звонка по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71.
- 3.4. Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за работоспособность используемого им Оборудования. Исполнитель и Организация, оказывающая Услугу, не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникших из-за Оборудования.
- 3.5. Количество обращений за Услугой в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.
- 3.6. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой - круглосуточно.
- 3.7. Территориальные ограничения оказания Услуги – доступность Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.
- 3.8. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 3.2. Приложения № 1 Оферты.
- 3.9. Услуга включает:
  - предоставление информации о лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента, наличии специалистов, перечне оказываемых услуг, уровне сервиса, технической оснащенности, стоимости услуг;
  - подбор медучреждения для прохождения обследования или лечения в соответствии со спецификой заболевания;
  - организацию записи на прием врача профильной специальности в клинике, на диагностическое обследование, на проведение медицинских манипуляций, операций и процедур со скидкой за наличный расчет Клиента при наличии такой возможности в клинике;
  - информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на медицинские услуги в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента.
- 3.10. Правила организации оказания Услуги:
  - 3.10.1. При обращении Клиента за Услугой, Услуга оказывается в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента такого обращения, в случае если специалист не может сразу дать ответ по запросу Клиента/представителя Клиента.
  - 3.10.2. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/представитель Клиента находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения и/или в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.
  - 3.10.3. Все расходы, связанные с непосредственным медицинским обслуживанием, оплачиваются Клиентом/представителем Клиента самостоятельно и не включены в стоимость Программы.
  - 3.10.4. При организации Услуги Исполнитель не несет ответственность за прием лечебным учреждением Клиента и оказание ему медицинских услуг. У Клиента/представителя Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для получения медицинских услуг в клинике (при необходимости).
- 3.11. Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.

### **4. Услуга «Медюрист».**

- 4.1. Способ получения Услуги – чат, аудиоконсультация.

4.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо обратиться за Услугой по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее следовать голосовым подсказкам или через Телеплатформу в Личном кабинете на Ресурсе Исполнителя, а именно:

4.2.1. Перейти на сайт [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru)

4.2.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.

4.2.3. Перейти в Личный кабинет.

4.2.4. Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.

4.3. Средство получения Услуги – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование) с наличием возможности совершения телефонного звонка по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и/или с возможностью использования Личного кабинета на Ресурсе Исполнителя и предоставления Клиентом/представителем Клиента согласия на передачу персональных данных Клиента.

4.4. Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за работоспособность используемого им Оборудования. Исполнитель и Организация, оказывающая Услугу, не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникших из-за Оборудования.

4.5. Количество обращений за Услугой в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.

4.6. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой - круглосуточно.

4.7. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 4.2. Приложения № 1 Оферты.

4.8. Услуга включает:

– предоставление информации о порядке действий в случае некачественного оказания услуг в области здравоохранения на территории Российской Федерации;

– информирование о правах Клиента в рамках обязательного медицинского страхования (консультации по вопросам действующего законодательства Российской Федерации, связанным с получением бесплатной медицинской помощи);

– навигацию по медицинским квотам и льготам на бесплатное лечение в лечебно-профилактических учреждениях в соответствии с федеральным законодательством Российской Федерации, отвечающих запросу Клиента.

4.9. Правила организации оказания Услуги:

4.9.1. При обращении Клиента за Услугой, Услуга оказывается в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента такого обращения, в случае если специалист не может сразу дать ответ по запросу Клиента/представителя Клиента.

4.9.2. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/представитель Клиента находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения и/или в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

4.10. Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.

## **5. Дополнительные сервисные услуги по Программе.**

5.1. Телефонный медицинский пульт в режиме 24/7: информационная поддержка Клиента/представителя Клиента по Программе, помощь в активации Сертификата, регистрации Клиента на Ресурсе Исполнителя, содействие в организации и координация получения Услуг, предусмотренных Договором, заключенным путем Акцепта Оферты.

5.2. Услуги сервиса «Личный кабинет» Клиента. В Личном кабинете Клиент может получить следующие Услуги:

– информирование о статусе его Сертификата, дате Акцепта Оферты, периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Программе и другие информационные Услуги, касающиеся ключевых условий Договора, заключенного путем Акцепта Оферты;

– информирование о требованиях и порядке получения Услуг.

### **Согласие на обработку персональных данных**

1. Согласие на обработку персональных данных гражданина.

1.1. Настоящим Клиент свободно, своей волей и в своем интересе дает Обществу с ограниченной ответственностью «Медоблако» (адрес: 109518, Москва, ул. Грайвороновская, д. 23; ОГРН: 1137746438917), ПАО РОСБАНК (адрес: 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34, ОГРН: 1027739460737), ООО «Медицина АльфаСтрахования» (адрес: 115162, г. Москва, ул. Хавская, д.1, корп. 1, ОГРН: 1027739432687), ООО «Медикал Клуб Консилиум» (адрес: 129226, г. Москва, пр-т Мира, д. 211, корп. 2, ОГРН: 1067746719919) и другим Организациям, привлекаемым Исполнителем для оказания Услуг Клиенту по Договору, согласие на обработку своих персональных данных, в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящее согласие является конкретным, информированным и сознательным.

1.3. Целью обработки персональных данных является исполнение Договора. Персональные данные могут быть использованы с иными целями, если это является обязательным в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации.

1.4. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие: фамилия, имя, отчество, пол, паспортные данные, день, месяц и год и место рождения, адрес электронной почты, адрес фактического проживания, номер телефона, запись его голоса, а также любые иные данные, которые могут быть получены в ходе исполнения Договора.

1.5. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие: все действия с персональными данными необходимые для выполнения условий Договора, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, передачу (распространение) персональных данных.

1.6. Настоящее согласие дано на срок 3 (три) года после окончания срока действия Договора.

1.7. Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, после исполнения Сторонами Договора, то он должен обратиться в Службу по работе с клиентами Исполнителя через форму Обратной связи на Ресурсе Исполнителя. В таком случае вся полученная от Покупателя и/или Клиента информация (в том числе логин и пароль) удаляется с Ресурса Исполнителя.