

## ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ «ЗАБОТА ОНЛАЙН. ТАРИФ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ v2.0»

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **«Исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако».
2. **«Клиент»** – физическое лицо, на которого активирован Сертификат с целью доступа к Сервису. Только Клиент имеет право доступа к Сервису по программе обслуживания «Забота Онлайн. Тариф Ежемесячный v2.0») (далее – Программа).
3. **«Личный кабинет»** – персональный раздел Клиента на Платформе, вход в который осуществляется со страницы, размещенной по адресу: medoblako.ru/main, и который после авторизации позволяет Клиенту отслеживать статус Сертификата и получать Сервис.
4. **«Организация»** – юридическое или физическое лицо, осуществляющее свою деятельность на законных основаниях и имеющее для этого все необходимые разрешительные документы, в том числе лицензии, привлеченное Исполнителем для оказания Клиентам Услуг через Сервис. Исполнитель самостоятельно выбирает Организации без согласования с Клиентом, если иное не предусмотрено условиями программы обслуживания, описанными в Программе.
5. **«Сертификат»** – документ, предоставляемый в электронном или бумажном виде Пользователю и дающий право Клиенту на получение доступа к Сервису по Программе.
6. **«Услуги»** – услуги, доступные по Программе.
7. **«Период активации Сертификата»** – период между 15 (пятнадцатым) включительно и 44 (сорок четвертым) включительно календарным днем, со дня включения Пользователя в реестр к Договору оказания услуг между Исполнителем и ООО «Кредитные Системы», в течение которых Пользователь или физическое лицо, которому был подарен/передан Сертификат (далее – «Держатель Сертификата»), вправе самостоятельно активировать Сертификат.
8. **«Пользователь»** – физическое лицо, включенное в реестр к Договору об оказании услуг между Исполнителем и ООО «Кредитные Системы».
9. **«Оферта»** – пользовательское соглашение между Пользователем и ООО «Кредитные Системы».

### ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**Название программы обслуживания** (далее – Программа): «Забота Онлайн. Тариф Ежемесячный v2.0».

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 (восемнадцати) до 85 (восемидесяти пяти) лет включительно.

**Сервис, в том числе организация, оказание и рекомендации Услуг по Программе предоставляется только Клиенту, на которого был активирован Сертификат,** после подтверждения личности Клиента путем его валидации по номеру Сертификата, фамилии, имени, отчеству и дате рождения или путем предъявления документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Взаимодействие с Клиентом осуществляется на русском языке.

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

**Период действия Программы:** равен сроку действия кредитного договора, указанному в Приложении №1 к Оферте.

Коммуникации Сторон через любые каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены и обработаны в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Сервиса. Получая Сервис, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение записей разговоров, переписок, в которых он участвует.

Средство доступа к Сервису и обращения за Услугой – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование) с возможностью использования Платформы и предоставления Клиентом/представителем Клиента согласия на передачу персональных, в том числе особой категории персональных данных Клиента.

Оборудование, используемое для доступа к Сервису и обращения за Услугой, должно соответствовать требованиям к Оборудованию и программному обеспечению, размещенным в Личном кабинете.

Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им Оборудования. Исполнитель, не несет ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникших из-за Оборудования.

Временные рамки для обращения Клиента за Услугами – круглосуточно.

#### **Активация Сертификата:**

- Активация Сертификата является обязательным условием получения Сервиса по Договору.
- Активировать Сертификат возможно на одного Клиента.
- Активация Сертификата возможна по инициативе Пользователя или Держателя Сертификата или автоматически.
- Автоматическую активацию Сертификата осуществляет Исполнитель по истечении Периода активации Сертификата при условии, что в течение указанного периода Пользователь или Держатель Сертификата не активировал Сертификат по собственной инициативе. После автоматической активации Сертификата Пользователь становится Клиентом по Договору. Права и обязанности Пользователя по Договору при этом не утрачиваются.
- Активация Сертификата по инициативе Пользователя или Держателя Сертификата возможна на Платформе по адресу <https://medoblako.ru/main/> или по телефону 8 (800) 500-94-71. При этом Пользователь или Держатель Сертификата должен сообщить/указать фамилию Пользователя (Держателя Сертификата), а также фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон, e-mail Клиента.
- В момент активации Сертификата происходит регистрация Клиента на Платформе. Регистрация производится на телефон, который в дальнейшем будет использован в качестве логина к Личному кабинету Клиента на Платформе. При этом на указанный Клиентом телефон направляется пароль к Личному кабинету на Платформе.
- Началом периода доступности Сервиса по Договору является первый календарный день, следующий за днем активации Сертификата. Период, в течение которого Клиент может получать доступ к Сервису, равен Периоду действия Программы.

#### **Состав Программы.**

1. Информационные услуги в режиме 24/7.
  - 1.1. Персональные рекомендации на основании пользовательского опыта Клиента.
  - 1.2. Информационная поддержка Клиента по Программе:
    - информирование о статусе Сертификата, помощь в его активации;
    - информирование о периоде получения Сервиса.
  - 1.1. Содействие в получении Сервиса.
  - 1.2. Помощь в решении других вопросов в рамках Программы.
2. **Дистанционные консультации дежурного врача-терапевта.**
  - 2.1. Перечень врачей, которыми может быть оказана Услуга: терапевт.
  - 2.1. 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.
  - 2.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту необходимо:
    - 2.2.1. Перейти на сайт [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru).
    - 2.2.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.
    - 2.2.3. Перейти в Личный кабинет.
    - 2.2.4. Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.
  - 2.3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы, – неограниченное количество консультаций.
  - 2.4. Территориальные ограничения для оказания Услуги отсутствуют.
  - 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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, разъяснения по ранее установленному диагнозу;
  - консультации по подготовке к обследованию;
  - консультации по медикаментам и особенностям приема препарата без назначения;
  - помощь в выборе узкопрофильного специалиста по симптомам и жалобам;
  - подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. Правила организации оказания Услуги:
- 2.11.1 В случае невозможности оказания Организацией Услуги в дистанционном формате, Услуга предоставляется очно по адресу местонахождения Организации. Доступность Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.
- 2.11.2 Клиент/представитель Клиента имеет право отказаться от назначенного времени оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа не более 1 (одного) раза. Количество отказов Клиента/представителя Клиента от оказания Услуги более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги неограниченно.
- 2.11.3 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.
- 2.11.4 Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются, если Клиент/представитель Клиента:
- не будет находиться в системе (онлайн)/по адресу оказания Услуги в назначенное время оказания Услуги и не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации;
  - откажется от назначенного времени оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа во 2 (второй) раз;
  - откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных, в том числе медицинских;
  - в момент оказания Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

2.11.5 Услуга не предоставляется в случае, если Клиент находится в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

### **3. Дистанционные консультации узкопрофильных врачей.**

3.1. Перечень врачей, которыми может быть оказана Услуга: уролог, кардиолог, гинеколог, оториноларинголог, невролог, гастроэнтеролог, офтальмолог, эндокринолог, ортопед, дерматолог, аллерголог, онколог, диетолог.

3.2 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.

3.3 Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту необходимо:

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

3.3.2 Авторизоваться, следуя указаниям системы.

3.3.3 Перейти в Личный кабинет.

3.3.4 Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.

3.4 Количество консультаций, доступных в Период действия Программы, – 5 (пять) консультаций в год.

3.5 Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы выбранного врача.

3.6 Территориальные ограничения для оказания Услуги отсутствуют.

3.7 Основание для оказания Услуги – наличие направления врача-терапевта, содержащего указание на необходимость получения Клиентом Услуги и выданного по итогам консультации, оказанной согласно п. 2 Программы. Срок действия направления врача-терапевта – 14 (четырнадцать) календарных дней.

3.8 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.

3.9 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, разъяснения по ранее установленному диагнозу;

– консультации по подготовке к обследованию;

– консультации по медикаментам и особенностям приема препарата без назначения;

– подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.

3.10 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.

3.11 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.

3.12 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.

3.13 Правила организации оказания Услуги:

3.13.1 В случае невозможности оказания Организацией Услуги в дистанционном формате, Услуга предоставляется очно по адресу местонахождения Организации. Доступность Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

3.13.2 Клиент/представитель Клиента имеет право отказаться от назначенного времени оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа не более 1 (одного) раза. Количество отказов Клиента/представителя Клиента от оказания Услуги более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги неограниченно.

3.13.3 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.

3.13.4 Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются, если Клиент/представитель Клиента:

- не будет находиться в системе (онлайн)/по адресу оказания Услуги в назначенное время оказания Услуги и не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации;
- откажется от назначенного времени оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа во 2 (второй) раз;
- откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных, в том числе медицинских;
- в момент оказания Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

3.13.5 Услуга не предоставляется в случае, если Клиент находится в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

#### **4. Медицинский консьерж.**

4.1 Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

4.2 Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо выбрать раздел соответствующей Услуги в Личном кабинете либо позвонить по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее следовать голосовым подсказкам.

4.3 Количество обращений за Услугой, доступное в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.

4.4 Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете или по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

4.5 Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 4.2. Программы.

4.6 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 правах Клиента в рамках обязательного медицинского страхования (консультации по вопросам действующего законодательства России, связанным с получением бесплатной медицинской помощи);
- навигацию по медицинским квотам и льготам на бесплатное лечение в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента.

4.7 Правила организации оказания Услуги:

4.7.1 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.

4.7.2 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.

4.7.3 Все расходы, связанные с непосредственным медицинским обслуживанием, оплачиваются Клиентом/представителем Клиента самостоятельно и не включены в Программу.

4.7.4 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).

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