

## ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ «ПЕРВАЯ ПОМОЩЬ v2.0» (ТАРИФ «ПЛЮС»)

### 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 «Первая помощь v2.0» (тариф «Плюс») (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): «Первая помощь v2.0» (тариф «Плюс»).

**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. **Очные консультации врачей.**

3.1. Перечень врачей, которыми может быть оказана Услуга: терапевт, невролог, гинеколог, дерматолог, оториноларинголог, гастроэнтеролог, эндокринолог, маммолог, кардиолог, психотерапевт, хирург, ортопед, проктолог, офтальмолог, уролог, флеболог.

3.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту 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.

3.3. Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете или по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

3.4. Количество доступных консультаций в Период действия Программы – 1 (одна) консультация каждые 4 (четыре) месяца Периода действия Программы.

3.5. Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации.

3.6. 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.

3.7. Услуга включает:

- первичную доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь, осмотр узкоспециализированного врача, врача-терапевта с оказанием медицинской помощи: сбор жалоб, анамнеза, осмотр комплексом методов медицинского обследования, соответствующих специализации врача, и другая диагностика на усмотрение врача, определение дальнейшей тактики ведения, назначение лечения;
- назначение по медицинским показаниям дополнительных инструментальных, лабораторных исследований и лечебно-диагностических манипуляций; перечень таких манипуляций определяет врач;
- экспертизу временной нетрудоспособности с выдачей листка нетрудоспособности;
- оформление установленной медицинской документации, в том числе подготовку и выдачу заключения на месте по результатам осмотра с перечнем назначений по лечению выявленных заболеваний и рекомендаций по улучшению состояния здоровья.

3.8. Правила организации оказания Услуги:

3.8.1. Организация оказания Услуги проводится в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой в порядке, определенном в п. 3.2. Программы.

3.8.2. В случае невозможности оказания Организацией Услуги в очной форме, Услуга предоставляется в дистанционном формате (онлайн-консультация). Доступность Услуги уточняется в Личном кабинете или по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

3.8.3. Клиент имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа не более 1 (одного) раза. Количество отказов Клиента от назначенных места и времени оказания Услуги более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги неограниченно.

3.8.4. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление письменного согласия Клиента или его представителя на обработку их персональных данных и передачу информации, составляющей врачебную тайну, а также предоставление письменного информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (в отношении сбора, хранения и обработки данных, включая передачу третьим лицам). Согласие предоставляется по форме Организации перед непосредственным оказанием Услуги.

3.8.5. Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги не принимаются, если Клиент:

- не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места оказания Услуги;
- откажется от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа во второй раз;

- откажется от предоставления письменного согласия на обработку персональных данных, в том числе медицинских, предусмотренного в соответствии с п. 3.8.4. Программы;
- в момент оказания Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

3.8.6. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент в момент оказания Услуги будет находиться в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

#### **4. Доставка лекарственных препаратов.**

4.1. Услуга включает заказ и доставку безрецептурных лекарственных препаратов и/или биологически активных добавок (БАД) (далее – Препараты) на общую сумму накопительного лимита до 15 000 (пятнадцати тысяч) российских рублей в год, при этом суммарная стоимость заказа по одному обращению не может превышать 5 000 (пяти тысяч) российских рублей.

Первое начисление лимита в размере 1 250 (тысяча двести пятьдесят) российских рублей происходит по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты присоединения Пользователя к Оферте. Каждые последующие 30 (тридцать) календарных дней в течение одного года Периода действия Программы увеличивается на 1 250 (тысяча двести пятьдесят) российских рублей. В каждый последующий год действия Программы отсчет накопительного лимита начинается заново. Неизрасходованный годовой лимит не переносится на следующий год действия Программы.

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 в Период действия Программы – 1 (один) раз за 6 (шесть) месяцев действия Программы в пределах неизрасходованного Клиентом лимита на момент обращения за Услугой.

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 – наличие назначения врача в письменной форме с указанием даты выдачи, с подписью и печатью врача и/или печатью Организации, полученного по итогам очной консультации, оказанной в соответствии с п. 3. Программы. Предоставление Клиентом/представителем Клиента назначения врача обязательно для получения Услуги.

4.6. Правила организации оказания Услуги:

4.6.1. Организация оказания Услуги проводится в течение 5 (пяти) календарных дней с момента обращения Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном в п. 4.2. Программы, и предоставления назначения врача.

4.6.2. Стоимость Препаратов определяется розничным прейскурантом Организации на лекарственные препараты и БАДы, действительным на день обращения Клиента за Услугой. Выдача Клиенту денежных средств в размере установленного в п. 4.1. Программы лимита или его остатка в виде наличных платежных/денежных средств или безналичного перевода Программой не предусмотрена и не осуществляется.

4.6.3. Выбор Организации для приобретения Препаратов осуществляется Исполнителем без согласования с Клиентом/представителем Клиента.

4.6.4. Доставка Препаратов осуществляется по адресу, указанному Клиентом/представителем Клиента в момент обращения за Услугой, согласно п. 4.2. Программы, при условии территориальной доступности оказания Услуги по указанному Клиентом адресу (п. 4.4. Программы).

4.6.5. Срок доставки Препаратов определяется Исполнителем/Организацией.

4.6.6. Дополнительные услуги (срочная доставка и др.), не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом/представителем Клиента самостоятельно.

4.6.7. Услуга оказывается только при возможности приобретения и заказа назначенных Препаратов онлайн, а также их наличии в Организации на момент обращения Клиента/представителя Клиента за Услугой.

4.6.8. Отказаться от оказания Услуги, назначенного времени и места оказания Услуги или изменить данные/состав заказа возможно только до момента приобретения Исполнителем Препаратов.

4.6.9. 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 отказался от назначенного времени/места оказания Услуги после приобретения Исполнителем Препаратов;
- Препараты не были доставлены по адресу доставки не по вине Исполнителя/Организации (Клиент/представитель Клиента отсутствует в согласованное время по адресу, определенному в качестве места оказания Услуги, указан неточный и/или неверный адрес доставки и др).
- Клиент/представитель Клиента в момент оказания Услуги находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

## **5. Лекарственный навигатор.**

5.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

5.2. 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.

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

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

5.5. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 5.2. Программы.

5.6. Услуга включает:

- анализ назначенного Клиенту препарата на предмет действующих веществ;
- помощь в подборе медицинских препаратов с аналогичными действующими веществами (препаратов-синонимов) по более низкой цене или в случае отсутствия назначенного препарата в аптеках в момент обращения Клиента/представителя Клиента за Услугой;
- консультирование о формах выпуска лекарственных препаратов, способах их применения, рекомендуемых условиях хранения, показаниях и противопоказаниях к применению, а также побочных действиях препарата;
- проверку наличия лекарственного препарата в списке забракованных;
- поиск необходимых Клиенту аптечных товаров, проверку их наличия в ближайших аптеках, бронирование, организацию доставки в ближайший к Клиенту/представителю Клиента пункт выдачи (при доступности сервиса по месту присутствия Клиента/представителя Клиента).

5.7. Правила организации оказания Услуги:

5.7.1. 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.

5.7.2. 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.

5.7.3. Все расходы, связанные с непосредственным приобретением аптечных товаров и их доставкой, оплачиваются Клиентом/представителем Клиента самостоятельно и не включены в Программу.

5.7.4. При организации Услуги Исполнитель не несет ответственность за качество и возможность приобретения Клиентом/представителем Клиента аптечных товаров. У Клиента/представителя Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для приобретения аптечного товара (при необходимости).

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