

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА № МД-1

на организацию оказания медицинских, сервисных и медико-сервисных услуг

21.03.2019 г.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОФЕРТЕ

1. **«Акцепт»** - конклюдентные действия Покупателя по переводу денежных средств в размере, предусмотренном п. 3.1 настоящей оферты (далее – «Оферты»), на расчетный счет Исполнителя, подтверждающие полное и безоговорочное согласие заключить договор с Исполнителем в порядке и на условиях, определенных Офертой (далее – «Договор»).
2. **«Врач»** - медицинский сотрудник Организации, который имеет действительный диплом в области медицины, квалифицированный и юридически уполномоченный заниматься врачебной практикой в Российской Федерации по определенной медицинской специальности.
3. **«Исполнитель»** - Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако».
4. **«Клиент»** - физическое лицо, на которого активирован Сертификат в порядке, установленном в п. 2.3. Оферты, и возрастные ограничения которого указаны в Приложении № 1 к Оферте. Только Клиент имеет право получать Услуги по Договору.
5. **«Личный кабинет»** – персональный раздел Клиента на Ресурсе Исполнителя, вход в который осуществляется со страницы, размещенной по адресу: medoblako.ru/main, и который после авторизации в данном разделе позволяет Клиенту отслеживать статус Сертификата, а также, следуя указаниям системы, получать Услуги путем выполнения действий, необходимых для их получения согласно условиям Оферты.
6. **«Организация»** - медицинская, 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 или с медицинской/сервисной/сервисно-медицинской организацией, имеющей договор с Исполнителем, на оказание Услуг Клиентам. Исполнитель самостоятельно выбирает Организации без согласования с Клиентом, если иное не предусмотрено условиями программы обслуживания, описанными в Приложении № 1 Оферты. Полный перечень Организаций уточняется по телефону горячей линии по программе обслуживания 8 (800) 500-94-71 (с 7.00 до 21.00 по московскому времени).
7. **«Покупатель»** - дееспособное физическое лицо, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем. Покупатель имеет право в течение Периода активации Сертификата подарить/передать Сертификат другому физическому лицу, которое будет Держателем Сертификата и станет Клиентом по Договору.
8. **«Период активации Сертификата»** - период между 5 (пятым) включительно и 44 (сорок четвертым) включительно, календарным днем, со дня перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя в порядке и на условиях, определенных Офертой, в течение которых Покупатель или держатель Сертификата, которому был подарен/передан Сертификат (далее – «Держатель Сертификата»), вправе самостоятельно активировать Сертификат в порядке, установленном в п. 2.3.4 настоящей Оферты.
9. **«Период охлаждения»** - 4 (четыре) календарных дня, со дня перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя в качестве Акцепта Оферты, в течении которых Покупатель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и осуществить возврат денежных средств в порядке, установленном в разделе 4 Оферты.
10. **«Ресурс Исполнителя»** – совокупность веб-страниц Исполнителя, доступных в Интернете через протоколы HTTP/HTTPS, размещённых по адресу medoblako.ru или medoblako.com, и все домены следующих уровней, относящиеся к Ресурсу Исполнителя. Вход на Ресурс Исполнителя осуществляется со страницы, размещенной по адресу medoblako.ru/main
11. **«Сертификат»** – документ, предоставляемый в электронном виде или на бумажном носителе Исполнителем Покупателю. Сертификат содержит указание на Оферту и буквенно-цифровой код, позволяющий однозначно идентифицировать Покупателя/Клиента, и дающий право Клиенту на получение у Исполнителя Услуг на условиях, определенных Офертой.
12. **«Стороны»** - Исполнитель, Покупатель и Клиент.
13. **«Телемедицинская платформа»** - Автоматизированная информационная система, обеспечивающая применение информационных технологий, с помощью которых осуществляется дистанционное взаимодействие Врачей 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.

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

1. АКЦЕПТ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

1.1. Оферта в соответствии с ч. 2 ст. 437 и ст. 435 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) является публичной офертой.

1.2. Договор заключается напрямую между Покупателем и Исполнителем, путем Акцепта Покупателем Оферты.

1.3. Договор, заключенный между Покупателем и Исполнителем, по своей правовой природе, 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 Оферты, а Клиент имеет право требовать оказания таких Услуг.

1.4. Акцепт означает, что Покупателю предоставлена исчерпывающая информация об организовываемых Исполнителем Услугах, Покупатель ознакомлен и согласен со всеми положениями и условиями Оферты, а также подтверждает, что:

- Является полностью право- и дееспособным, а также сознает ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора.

- Предоставил свои личные данные, являющиеся полными и достоверными, а также принимает на себя всю ответственность в случае, если предоставленные данные будут являться не полными/достоверными/точными. В том числе, принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении информации, необходимой для осуществления оплаты по Договору.

- Ознакомился с ограничениями и обязательными условиями, предъявляемыми к Клиенту, указанными в Приложении № 1 Оферты, и подтверждает соответствие им на момент Акцепта Оферты.

- 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 Оферты.

- Дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ, по форме Приложения № 2 к Оферте.

1.5. Договор считается заключенным в письменной форме на основании положений п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ с даты Акцепта Клиентом Оферты.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Исполнитель передает нарочно или в электронном виде Сертификат Покупателю, акцептовавшему Оферту и оплатившему взнос, предусмотренный разделом 3 Оферты.

2.2. Если Покупатель/Держатель Сертификата утратил Сертификат, то в Период охлаждения или в Период активации Сертификата, Покупатель должен обратиться в письменном виде к Исполнителю, путем направления электронного письма по электронному адресу Исполнителя, указанному в разделе Реквизиты Оферты, сообщить ему свои фамилию, имя, отчество, дату оплаты взноса, предусмотренного Офертой, платёжные реквизиты, с которых была осуществлена оплата, предоставить скан-копию своего паспорта и документа, подтверждающего оплату, после чего Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления обращения восстановит Сертификат в электронном виде и направит его Покупателю на адрес электронной почты, указанный при Акцепте Оферты. Период активации Сертификата при этом не меняется. Если Покупатель не сможет сообщить все указанные данные, то Сертификат не может быть восстановлен.

2.3. Активация Сертификата.

2.3.1. Активация Сертификата является обязательным условием получения Услуг по Договору.

2.3.2. Активация Сертификата возможна по инициативе Покупателя или Держателя Сертификата, или автоматически.

2.3.3. Автоматическую активацию Сертификата осуществляет Исполнитель по истечении Периода активации Сертификата при условии, что в течении указанного периода Покупатель или Держатель Сертификата не активировал Сертификат по собственной инициативе. После автоматической активация Сертификата Покупатель становится Клиентом в порядке и на условиях, определенных Офертой. Права и обязанности Покупателя по Договору при этом не утрачиваются.

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

2.3.5. В момент активации Сертификата происходит автоматическая регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя. Регистрация производится на телефон, который в дальнейшем будет использован в качестве логина к личному кабинету Клиента на Ресурсе Исполнителя. При активации Сертификата по инициативе Покупателя или Держателя Сертификата (п. 2.3.4. Договора) на указанный Клиентом телефон направляется пароль к Личному кабинету.

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

2.4. Началом периода, в течение которого Клиент может получать Услуги, предусмотренные Офертой, является первый календарный день, следующий за днем активации Сертификата. Окончанием периода, в течение которого Клиент может получать Услуги, предусмотренные Офертой, является 365 (триста шестьдесят пятый) календарный день с начала периода, в течение которого Клиент может получать Услуги, при условии единовременной оплаты Услуг за 12 (двенадцать) месяцев пользования Услугами в соответствии с условиями п. 3.1 Договора, или 31 (тридцать первый) календарный день со дня последнего перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя при условии ежемесячной оплаты Услуг по Договору (п. 3.1 Договора).

2.5. Порядок и условия предоставления отдельных Услуг указаны в Приложении № 1 Оферты.

3. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА УСЛУГ

3.1. Базовая стоимость Услуг составляет 416 (четыреста шестнадцать) рублей 25 копеек в месяц (включая налог на добавленную стоимость, далее – «НДС»), при условии пользования Услугами менее чем 12 (двенадцать) месяцев подряд. При условии пользования Услугами 12 (двенадцать) месяцев подряд и более и при условии единовременной оплаты Услуг за 12 (двенадцать) месяцев к базовой стоимости Услуг применяется скидка равная 80% (восемидесяти процентам). Стоимость Услуг со скидкой составляет **999 (девятьсот девяносто девять)** рублей 00 копеек в год (включая НДС). НДС начисляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2. Все доступные способы оплаты Услуг Клиентом указываются на Ресурсе Исполнителя.

3.3. Особенности оплаты Услуг с использованием банковских карт:

3.3.1. В соответствии с положением ЦБ РФ «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» от 24.12.2004 № 266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.

3.3.2. Авторизация операций по банковским картам осуществляется платежной системой, через которую совершается операция по оплате. Если у платежной системы есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то система вправе отказать в осуществлении данной операции.

3.3.3. Во избежание случаев неправомерного использования банковских карт при оплате, все оплаты при заключении Договора, путем Акцепта Оферты, могут быть проверены Исполнителем. Согласно Правилам международных платежных систем в целях проверки личности владельца и его правомочности на использование карты Покупатель, осуществивший оплату, обязан по запросу, поступившему от Исполнителя, предоставить две страницы паспорта владельца банковской карты — разворота с фотографией, а также копию банковской карты с обеих сторон (номер карты нужно закрыть, кроме последних четырех цифр) или по электронной почте в виде сканированных копий. В случае не предоставления Покупателем запрашиваемых

документов в срок, указанный в запросе или наличия сомнений в их подлинности, Исполнитель оставляет за собой право без объяснения причин аннулировать оплату. Оплаченная Покупателем сумма возвращается на карту владельца.

3.4. Услуги считаются оплаченными со дня перечисления денежных средств Клиента на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе Реквизиты Оферты.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПОКУПАТЕЛЮ

4.1. Возврат денежных средств, оплаченных в качестве Акцепта Оферты, означает расторжение Договора в одностороннем порядке одной из Сторон. Денежные средства, перечисленные Покупателем в качестве Акцепта, возвращаются Исполнителем в любом из следующих случаев:

4.1.1. По инициативе Покупателя в течении Периода охлаждения.

4.1.2. 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 Оферты.

4.2. В случае возврата на основании п. 4.1.1. Оферты Покупатель должен направить Исполнителю письменное, подписанное собственноручно заявление о возврате денежных средств (далее - Заявление). Заявление должно содержать следующую информацию – фамилию, имя, отчество Покупателя, номер полученного Сертификата, дату его оплаты, реквизиты на которые должны быть возвращены денежные средства (с учетом положения п. 4.5. Договора), номер пункта оферты, на основании которого должен быть осуществлен возврат (4.1.1.), при оплате картами также нужно указать: последние 4 (четыре) цифры карты, с которой был осуществлен платеж и название банка-эмитента карты. Заявление должно содержать 2 (два) 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. Заявление должно быть прислано на электронную почту Исполнителя, указанную в разделе Реквизиты Оферты. 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 Оферты. Заявление считается принятым к рассмотрению с момента подтверждения Исполнителем факта его получения путем направления сообщения об этом на номер телефона или электронную почту Покупателя. В случаях, не предусмотренных п. 4.1.1. Договора, денежные средства не подлежат возврату Покупателю по его инициативе, если иное решение не примет Исполнитель.

4.3. В случае возврата денежных средств на основании пп. 4.1.1., 4.1.2. Оферты размер возврата денежных средств Покупателю составляет 100 (сто) % от суммы, оплаченной в соответствии с условиями п. 3.1. Оферты.

4.4. Возврат денежных средств осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента наступления условий, изложенных в пп. 4.1. и 4.2. Оферты.

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

5. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Гарантии и ответственность Исполнителя.

5.1.1. Исполнитель не несет ответственности в случае полной или частичной неработоспособности Ресурса Исполнителя и его компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Покупателя/Клиента к Ресурсу Исполнителя или несения им/ими любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами.

5.1.2. 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 Сертификата Покупателем/Держателем Сертификата/Клиентом;
- за получение третьими лицами доступа к Личному кабинету Клиента на Ресурсе Исполнителя и последствия этого.

5.1.3. Ответственность за качество оказания медицинских и медико-сервисных услуг, организованных Исполнителем, несет Организация, непосредственно оказывающая Услуги.

5.2. Гарантии и ответственность Покупателя и Клиента.

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

5.2.2. Покупатель гарантирует, что акцептует Оферту, исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

5.2.3. Покупатель/Клиент обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, используемые для входа в Личный кабинет Клиента. В случае возникновения у Покупателя/Клиента подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Покупатель/Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Исполнителя, направив электронное письмо по адресу, указанному в разделе Реквизиты Оферты.

5.2.4. Обмен информацией между Сторонами по Договору осуществляется через электронную почту, указанную Покупателем/Клиентом при Акцепте Оферты/Активации Сертификата. Уведомления от Исполнителя могут также дублироваться по СМС. В связи с этим, Покупатель/Клиент обязуется регулярно, вплоть до момента исполнения обязательств, предусмотренных Офертой, проверять свою электронную почту на предмет возможных изменений, а при необходимости обращаться за информацией напрямую к Исполнителю по телефону, указанному в разделе Реквизиты Оферты.

5.3. 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.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. 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 Организацией для исполнения обязательств перед Покупателем, предусмотренных Офертой.

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

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

6.4. Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные Покупателем/Клиентом на Ресурсе Исполнителя в общедоступной форме.

6.5. Стороны обязуются хранить в тайне лечебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой Стороны при исполнении обязанностей и использовании прав, определенных Офертой.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Правоотношения сторон регулируются положениями статьи 429.4 ГК РФ.

7.2. В случае возникновения у Покупателя/Клиента вопросов по исполнению обязанностей и использованию прав, определенных Офертой, он должен обратиться в службу по работе с клиентами Исполнителя по телефону, указанному в разделе Реквизиты Оферты, или через форму обратной связи на Ресурсе Исполнителя или прислать запрос на электронную почту Исполнителя, указанную в разделе Реквизиты Оферты. 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.

7.3. Все возникающие споры при исполнении обязанностей и использовании прав, определенных Офертой, 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 не достижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в судебный орган по месту нахождения Исполнителя.

7.4. Признание судом недействительности одного из положений Оферты не влечет за собой недействительность остальных ее положений и Оферты в целом, в том числе и Договора, заключенного путем Акцепта Оферты.

7.5. 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 Оферте или предоставлены в ходе Акцепта Оферты/Активации Сертификата. В случае изменения адреса и (или) реквизитов 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.

7.6. С момента Акцепта Оферты, Договор между Клиентом и Исполнителем, считается заключенным и действует до даты окончания периода, в течение, которого Клиент может получать Услуги, определенные Приложением № 1 Оферты, за исключением раздела 6 Оферты, который действует по 31 декабря 2050 года. Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе одной из Сторон в порядке, определенном в разделе 4 Оферты. Договор может быть расторгнут по решению суда.

РЕКВИЗИТЫ

Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако».

Юридический и фактический адрес: 109518, Москва, ул. Грайвороновская, д. 23.

ОГРН 1137746438917, ИНН 7722808985, КПП 772201001.

Банковские реквизиты: р/с 40702810700033225002 в КБ «ЛОКО-БАНК» (АО), г. Москва
БИК 044525161, к/с 30101810945250000161.

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

ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Название программы обслуживания (далее – Программа): «Мобильный доктор».

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

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

Оказание Услуг возможно после подтверждения личности Клиента путем валидации Клиента по номеру его Сертификата, фамилии, имени, отчеству и дате рождения.

Период действия Программы: период, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору (п. 2.4. Оферты).

Состав Программы.

1. Удаленные консультации дежурного Врача.

- 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 (с 7.00 до 21.00 по московскому времени) или в Личном кабинете Клиента.
- 1.3. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его законному 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.
 - 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/законным 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/законный 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 в Период действия Программы – неограниченное количество раз.
- 1.7. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – круглосуточно.
- 1.8. Территориальные ограничения 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 требующие оказания экстренной медицинской помощи);
- консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
- экспертную оценку результатов обследования и уточнение диагноза;
- 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/законный представитель Клиента до и/или 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/законного 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. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/законный представитель Клиента находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения, а также в случае отказа Клиента/законного представителя Клиента в предоставлении согласия на передачу персональных медицинских данных Клиента.

2. Второе медицинское мнение.

2.1. Основание для оказания Услуги:

- обращение Клиента/законного 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/законного 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/законным 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 законному представителю необходимо обратиться за Услугой через Личный кабинет на Ресурсе Исполнителя, а именно:

- 2.4.1. Перейти на сайт 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/законным представителем Клиента документов, указанных в п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.

2.6. Клиент/законный 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 – неограниченное количество раз по различным заболеваниям.

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. Территориальные ограничения оказания Услуги отсутствуют.

2.10. 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 законным 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.

2.11. Срок подготовки письменной рекомендации (заключения) Врача – 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты предоставления полного комплекта документов, предусмотренных п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.

2.12. Список заболеваний, при обнаружении одного из которых возможно обращение за Услугой – любое заболевание Клиента.

2.13. Правила организации оказания Услуги:

2.13.1. Клиент/законный 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.

2.13.2. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление полного перечня документов согласно п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.

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

2.13.4. Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/законного представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются при наступлении одного из следующих случаев:

- Клиент/законный 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/законный представитель Клиента отказался от получения Услуги после предоставления документов, предусмотренных п. 2.2. Приложения № 1 Оферты;
- Клиент/законный представитель Клиента отказался от предоставления согласия на обработку медицинских персональных данных.

2.13.5. Запросить оказание Услуги по одному и тому же диагнозу и на основе одних и тех же анализов можно только один раз, за исключением случаев, когда произошли какие-либо существенные изменения (новые данные анализов, изменения в развитии заболевания и пр.), которые существенным образом меняют картину заболевания и могут повлиять на составление второго медицинского мнения. Для этого Клиенту/законному представителю Клиента необходимо повторно обратиться за Услугой и предоставить результаты как старых, так и новых обследований и анализов.

3. Сервисные услуги по организации экстренной коммерческой медицинской помощи.

3.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

3.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его законному 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/законный 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 раз.

3.6. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – ежедневно с 7.00 до 21.00 по московскому времени.

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/законного представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 3.2. Приложения № 1 Оферты.

3.9. Услуга включает:

- организацию экстренной госпитализации Клиента через коммерческую лечебную сеть скорой помощи за счет Клиента/законного представителя Клиента;

- информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на услуги коммерческой лечебной сети скорой помощи, выбранной Клиентом/законным представителем Клиента;

- информирование о порядке самостоятельного вызова Клиентом/законным представителем Клиента городской лечебной сети скорой помощи.

3.10. Правила оказания Услуги:

3.10.1. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/законный представитель Клиента находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

3.10.2. Услуги коммерческой лечебной сети скорой помощи оплачиваются Клиентом/законным представителем Клиента самостоятельно и не включены в стоимость Программы.

3.10.3. При организации Услуги Исполнитель не несет ответственность за прием лечебным учреждением Клиента и качество оказываемых лечебной сетью услуг. У Клиента или его законного представителя должны быть в наличии все документы, необходимые для поступления в стационар (при необходимости).

4. Медицинский консьерж.

4.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

4.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его законному представителю необходимо обратиться по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее следовать голосовым подсказкам.

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.

4.4. Клиент/законный 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 раз.

4.6. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой - ежедневно с 07.00 до 21.00 по московскому времени.

4.7. Территориальные ограничения оказания Услуги – доступность Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

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

4.9. 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 предоставлении (при наличии) скидок на медицинские услуги в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента;
- 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.

4.10. Правила организации оказания Услуги:

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

4.10.2. Все расходы, связанные с непосредственным медицинским обслуживанием, оплачиваются Клиентом/законным представителем Клиента самостоятельно и не включены в стоимость Программы.

4.10.3. При организации Услуги Исполнитель не несет ответственность за прием лечебным учреждением Клиента и оказание ему медицинских услуг. У Клиента/законного представителя Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для получения медицинских услуг в клинике (при необходимости).

5. Сервисно-консультационные услуги по аптечным товарам.

5.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

5.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его законному представителю необходимо обратиться по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее следовать голосовым подсказкам.

5.3. 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.

5.4. Клиент/законный 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.

5.5. Количество обращений по организации Услуги в Период действия Программы – неограниченное количество раз.

5.6. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – ежедневно с 7.00 до 21.00 по московскому времени.

5.7. Территориальные ограничения оказания Услуги – доступность Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

5.8. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/законного представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 5.2. Приложения № 1 Оферты.

5.9. 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/законного представителя Клиента за Услугой;
- консультирование о формах выпуска лекарственных препаратов, способах их применения, рекомендуемых условия хранения, показаниях и противопоказаниях к применению, а также побочных действиях препарата;
- проверку наличия лекарственного препарата в списке забракованных;
- поиск необходимых Клиенту аптечных товаров, проверку его наличия в ближайших аптеках, бронирование, доставку в ближайший к Клиенту/законному представителю Клиента пункт выдачи (при доступности сервиса по месту присутствия Клиента/законного представителя Клиента);
- информирование о доступности и предоставлении (при наличии) скидок на аптечные товары в аптеках, отвечающих запросу Клиента/законного представителя Клиента.

5.10. Правила организации оказания Услуги:

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

5.10.2. Все расходы, связанные с непосредственным приобретением аптечных товаров и их доставкой, оплачиваются Клиентом/законным представителем Клиента самостоятельно и не включены в стоимость Программы.

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

6. Дополнительные сервисные услуги по Программе.

6.1. Телефонный медицинский пулть ежедневно с 7.00 до 21.00 по московскому времени: информационная поддержка Клиента/законного 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.

6.2. Для Услуг, не входящих в разделы 1-5 Приложения № 1 Оферты: организация записи на прием врача профильной специальности в клинике, организация записи на диагностическое обследование, организация записи на проведение медицинских манипуляций, операций и процедур со скидкой за наличный расчет Клиента/законного представителя Клиента в части непосредственного оказания медицинских услуг (полный перечень медицинских организаций, медицинских услуг и размеры скидок размещен в Личном кабинете Клиента). Доступность Услуги уточняется в Личном кабинете Клиента.

6.3. 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 Покупатель свободно, своей волей и в своем интересе дает Обществу с ограниченной ответственностью «Медоблако» (адрес: 109518, Москва, ул. Грайвороновская, д. 23; ОГРН: 1137746438917) и другим Организациям, привлекаемым 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 Покупатель 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 информация (в том числе логин и пароль) удаляется с Ресурса Исполнителя.