Версия 1.1 от 01.10.2022 г.

Договор публичной оферты № МДП-1

21.03.2019 г.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **«Акцепт»** – конклюдентные действия Клиента по внесению денежных средств в размере, предусмотренном разделом 4 настоящей оферты (далее – «Оферта»), в оплату Сервиса Исполнителя, подтверждающие полное и безоговорочное согласие заключить договор с Исполнителем в порядке и на условиях, определенных Офертой (далее – «Договор»).

2. **«Исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако».

3. **«Клиент»** – физическое лицо, на которое активирован Сертификат с целью доступа к Сервису в порядке, установленном в п. 3.3 Договора, и возрастные ограничения которого указаны в Приложении № 1 к Договору.

4. **«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.

5. **«Мультисервисная платформа «Медоблако» или «Платформа»** – организационно-техническая система, созданная и развиваемая в рамках исследовательской деятельности Исполнителя с целью ее коммерциализации, и включающая программно-аппаратный комплекс, алгоритмы, клиентские службы Исполнителя, для предоставления Сервиса Клиенту согласно условиям Договора. Использование Платформы регулируется Пользовательским соглашением, размещенным на сайте Исполнителя по адресу medoblako.ru.

6. **«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 и/или партнерами Исполнителя для оказания Клиентам Услуг через Сервис. Исполнитель самостоятельно выбирает Организации без согласования с Покупателем/Клиентом, если иное не предусмотрено условиями программы обслуживания, описанными в Приложении № 1 Договора.

7. **«Период активации Сертификата»** – период между 5 (пятым) включительно и 44 (сорок четвертым) включительно календарным днем, со дня внесения денежных средств Покупателя в оплату Сервиса Исполнителя по Договору, в течение которых Покупатель или физическое лицо, которому был подарен/передан Сертификат (далее – «Держатель Сертификата»), вправе самостоятельно активировать Сертификат.

8. **«Период охлаждения» -** 4 (четыре) календарных дня, со дня внесения денежных средств Покупателя в оплату Сервиса Исполнителя по Договору, в течение которых Покупатель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и осуществить частичный возврат денежных средств в порядке, установленном в разделе 5 Договора.

9. **«Покупатель»** – дееспособное физическое лицо, имеющее право вступать в договорные отношения с Исполнителем. Покупатель имеет право в течение Периода активации Сертификата подарить/передать Сертификат другому физическому лицу.

10. **«Сервис»** – продукт Платформы, включающий организацию, оказание и рекомендации Услуг.

11. **«Сертификат»** – документ, предоставляемый в электронном или бумажном виде Исполнителем Покупателю. Сертификат содержит указание на Договор, размещенный на Платформе по адресу medoblako.ru/doc.

12. **«Стороны»** – Исполнитель, Покупатель (Клиент).

13. **«Услуги»** – услуги по программе обслуживания, описанные в Приложении № 1 Договора.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

1.2. Стороны настоящим признают и соглашаются, что взаимоотношения Сторон по получению Сервиса и использованию Платформы регулируются Пользовательским соглашением, расположенным на сайте Исполнителя по адресу medoblako.ru. Исполнитель обеспечивает техническую возможность круглосуточного использования Платформы и получения Сервиса. Исполнитель находится в состоянии

постоянной готовности предоставить Сервис Клиенту по его требованию, а оплата Покупателем Сервиса по Договору также подразумевает право требовать оказания Услуг Клиентом в объеме и порядке, указанном в Приложении № 1 Договора.

1.3. По Договору Покупатель оплачивает Сервис в размере, установленном в п. 4.1 Договора, и активирует Сертификат, после чего становится Клиентом, или передает Сертификат для его активации Держателю Сертификата, который после его активации становится Клиентом. Клиент получает доступ к Сервису в течение периода, определенного Договором, а Исполнитель обеспечивает такой доступ. Договор заключается напрямую между Покупателем и Исполнителем.

2. АКЦЕПТ ДОГОВОРА

2.1. Полным и безоговорочным согласием Покупателя заключить Договор – Акцептом является осуществление оплаты Сервиса, 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).

2.2. Акцепт означает, что Покупатель согласен со всеми положениями и условиями Договора, и равносилен заключению Договора со всеми Приложениями к нему.

2.3. Соглашаясь с условиями Договора, Покупатель:

- подтверждает свое право- и дееспособность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора;
- подтверждает достоверность своих личных данных и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность; принимает на себя все возможные коммерческие 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 Клиента 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, через мессенджеры и E-mail. Покупатель (Клиент) 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.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСА

3.1. Исполнитель передает нарочно или в электронном виде Сертификат Покупателю, акцептовавшему Договор и оплатившему стоимость Сервиса, предусмотренную в разделе 4 Договора.

3.2. Если Покупатель/Держатель Сертификата/Клиент утратил Сертификат, то в Период охлаждения или в Период активации Сертификата Покупатель должен обратиться в письменном виде к Исполнителю, сообщить ему свои фамилию, имя, отчество, дату оплаты взноса, предусмотренного Договором, платёжные реквизиты, с которых была осуществлена оплата, предоставить скан-копию своего паспорта 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. 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.

3.3.1. Активация Сертификата является обязательным условием получения Сервиса по Договору.

3.3.2. Активировать Сертификат возможно на одного Клиента.

3.3.3. Активация Сертификата возможна по инициативе Покупателя или Держателя Сертификата или автоматически.

3.3.4. Автоматическую активацию Сертификата осуществляет Исполнитель по истечении Периода активации Сертификата при условии, что в течение указанного периода Покупатель или Держатель Сертификата не активировал Сертификат по собственной инициативе. После

автоматической активации Сертификата Покупатель становится Клиентом по Договору. Права и обязанности Покупателя по Договору при этом не утрачиваются.

3.3.5. Активация Сертификата по инициативе Покупателя или Держателя Сертификата возможна на Платформе по адресу https://medoblako.ru/main/ или по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора в течение Периода активации Сертификата. При этом Покупатель или Держатель Сертификата должен сообщить/указать фамилию Покупателя (Держателя Сертификата), а также фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон, e-mail Клиента.

3.3.6. 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.

3.3.7. Началом периода доступности Сервиса по Договору является первый календарный день, следующий за днем активации Сертификата. Окончанием периода доступности Сервиса является 365 (триста шестьдесят пятый) календарный день с начала периода доступности Сервиса при условии единовременной оплаты Сервиса за 12 (двенадцать) месяцев пользования Сервисом в соответствии с условиями п. 4.1 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. 4.1 Договора).

3.3.8. Деактивация и/или аннулирование Сертификата возможно либо по окончании периода доступности Сервиса, либо при расторжении Договора. Деактивацию и аннулирование Сертификата осуществляет Исполнитель автоматически при наступлении любого из указанных ранее случаев.

3.3.9. Иные условия получения Сервиса определяются Пользовательским соглашением, расположенным на сайте Исполнителя по адресу medoblako.ru. Полный перечень, входящих в Сервис Услуг, и порядок их организации и оказания Исполнителем указаны в Приложении № 1 Договора.

4. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА ПО ДОГОВОРУ

4.1. Стоимость Сервиса составляет 832 (восемьсот тридцать два) рубля 92 копейки в месяц (НДС не облагается на основании п. 1 ст. 145.1 Налогового кодекса Российской Федерации), при условии пользования Сервисом менее чем 12 (двенадцать) месяцев подряд. При условии пользования Сервисом 12 (двенадцать) месяцев подряд и более и при условии единовременной оплаты Сервиса за 12 (двенадцать) месяцев к базовой стоимости Сервиса применяется скидка равная 80% (восьмидесяти процентам). Стоимость Сервиса со скидкой составляет **1 999 (одна тысяча девятьсот девяносто девять)** рублей 00 копеек в год (НДС не облагается на основании п. 1 ст. 145.1 Налогового кодекса Российской Федерации).

4.2. Доступные Покупателю способы оплаты Сервиса указываются на сайте Исполнителя по адресу medoblako.ru.

4.3. Сервис Исполнителя считается оплаченным со дня зачисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе Реквизиты Договора.

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 при Акцепте.

5.2. В случае возврата на основании пункта 5.1.1. Договора 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. 5.5. Договора), номер пункта оферты, на основании которого должен быть осуществлен возврат (п. 5.1.1 Договора). 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. Заявление должно быть прислано 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 действительным с момента подтверждения Исполнителем факта его получения путем направления сообщения об этом на номер телефона или электронную почту Покупателя. **В случаях, не предусмотренных п. 5.1.1 Договора, денежные средства не подлежат возврату Покупателю по его инициативе, если иное решение не примет Исполнитель.**

5.3. В случае возврата денежных средств на основании пунктов 5.1.1, 5.1.2 Договора размер возврата денежных средств Покупателю составляет разницу от суммы, оплаченной в соответствии с условиями п. 4.1 Договора, за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.

5.4. Возврат денежных средств осуществляется в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента наступления условий, изложенных в пунктах 5.1 и 5.2 Договора.

5.5. 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 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 не несет ответственности в случае полной или частичной неработоспособности Платформы и ее компонентов в течение какого-либо времени по независящим от Исполнителя причинам, в периоды проведения технических и профилактических работ на Платформе, а также при отсутствии возможности доступа Клиента/Держателя/Покупателя к Платформе или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами.

6.1.2. Исполнитель не несет ответственность за негативные последствия, неполноту объема предоставленного Сервиса согласно Договору, 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/Покупателем, или нарушения Клиентом/Покупателем условий Договора или требований к документам;
- за утрату или утерю Покупателем/Клиентом Сертификата;
- за получение третьими лицами доступа к Личному кабинету Клиента/Покупателя на Платформе и последствия этого.

6.1.3. Ответственность за качество оказания Услуг, организованных и рекомендованных Исполнителем, несет Организация, непосредственно оказывающая такие Услуги через Сервис.

6.2. Гарантии и ответственность Покупателя и Клиента.

6.2.1. Покупатель подтверждает и гарантирует, что он 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 личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

6.2.3. Покупатель подтверждает, что проинформирован о возможности получения медицинской помощи, аналогичной медицинским услугам, предоставляемым 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 такому Покупателю/Клиенту без взимания платы.

6.2.4. Клиент обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные при регистрации

на Платформе. В случае возникновения у Клиента подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Исполнителя, направив электронное письмо по адресу, указанному в разделе Реквизиты Договора. Для получения Сервиса по Договору, Клиент обязуется предоставить Исполнителю информированное письменное согласие на обработку персональных данных, в том числе специальной категории в соответствии со ст. 10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2.5. Обмен информацией между Сторонами по Договору осуществляется через электронную почту, указанную Покупателем/Клиентом при Акцепте/регистрации на Платформе, или Личный кабинет, уведомления от Исполнителя могут также дублироваться по SMS, через мессенджеры. В связи с этим, Покупатель/Клиент обязуется регулярно, вплоть до момента исполнения обязательств по Договору, проверять свою электронную почту и Личный кабинет на предмет возможных изменений, а при необходимости обращаться за информацией напрямую к Исполнителю по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора.

6.2.6. 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.

6.3. 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 и/или Клиентом по Договору.

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

7.3. Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом и/или Покупателем на Платформе в общедоступной форме.

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

8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата пользования Сервисом результату, который Клиент хотел получить, само по себе не является фактом предоставления Сервиса ненадлежащего качества.

8.2. Дистанционные справочно-информационные консультации, полученные посредством Платформы, носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию и не заменяют очного оказания услуги специалистом соответствующей квалификации.

8.3. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный Клиенту и/или Клиентом его самостоятельными действиями.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Правоотношения сторон регулируются положениями статьи 429.4 ГК РФ.

9.2. 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 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.

9.3. Все возникающее 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) рабочих дней с момента окончания срока рассмотрения претензии. При недостижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в судебный орган по месту нахождения Исполнителя.

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

9.5. 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 Сторон 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 Сторон в указанный срок, то все заявления и извещения, направленные по прежнему адресу, будут считаться полученными с даты их поступления по прежнему адресу.

9.6. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия Договора и Пользовательское соглашение без предварительного уведомления Покупателя (Клиента). Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к Договору (Пользовательскому соглашению) вступают в силу со дня опубликования документа на сайте Исполнителя medoblako.ru.

9.7. Договор вступает в силу с момента его Акцепта Покупателем и действует до даты окончания периода, в течение которого Клиент(ы) может(могут) получать Сервис 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».
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

Версия 1.1 от 01.10.2022 г.

Приложение № 1
к Договору публичной оферты № МДП-1 от «21» марта 2019 *г.*

ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Название программы обслуживания (далее – Программа)**:** «Медицина без проблем».
Возрастные ограничения для Клиента: от 18 (восемнадцати) до 85 (восьмидесяти пяти) лет.
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: период доступности Сервиса по Договору (п. 3.3.7 Договора).
Коммуникации Сторон через любые каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены и обработаны в целях полноценного осуществления деятельности в рамках Договора. 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.

Состав Программы.

1. Информационные услуги в режиме 24/7.
1.1. Персональные рекомендации на основании пользовательского опыта Клиента.
1.2. Информационная поддержка Клиента по Договору:
- информирование о статусе Сертификата, помощь в его активации;
- информирование о периоде получения Сервиса;

1.3. Содействие в получении Сервиса;
1.4. Помощь в решении других вопросов в рамках Договора.

2. Дистанционные консультации дежурного врача-терапевта.
2.1. Перечень Врачей, которыми может быть оказана Услуга: терапевт.
2.1. Способ получения Услуги – аудио консультация, чат и/или видео консультация. 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.
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 Клиенту в Период действия Программы, – неограниченное количество консультаций.
2.4. Территориальные ограничения 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 и расшифровку результатов обследования, разъяснения по ранее установленному диагнозу;
- 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.

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 медицинским специалистом 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 медицинского специалиста носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.
1.1. 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.

3. Профилактическое обследование.

3.1. Услуга включает прохождение одного из восьми планов профилактического лабораторного обследования (далее - План ПЛО), предусмотренных Программой, включая:

3.1.1. Лабораторную диагностику (включая забор крови и/или другого биоматериала) в соответствии с выбранным Клиентом/законным представителем Клиента Планом ПЛО. Точный набор лабораторных исследований определяется выбранным Планом ПЛО:

Название Плана ПЛО	Исследования плана ПЛО
Здоровый организм	Клинический анализ крови с лейкоцитарной формулой и СОЭ Общий анализ мочи с микроскопией осадка Глюкоза в плазме Креатинин в сыворотке (с определением СКФ) Билирубин общий Холестерол общий
Здоровое пищеварение	Билирубин общий Анализ кала на скрытую кровь Копрограмма Аланинаминотрансфераза (АЛТ) Аспартатаминотрансфераза (АСТ) Амилаза общая в сыворотке
СтопИнфекция	HIV 1,2 Ag/Ab Combo (определение антител к ВИЧ типов 1 и 2 и антигена p24) Anti-HCV, антитела, ИФА Treponema pallidum, антитела, ИФА HBsAg Клинический анализ крови с лейкоцитарной формулой и СОЭ
Проблемы малокровия	Клинический анализ крови с лейкоцитарной формулой и СОЭ Железо в сыворотке Железосвязывающая способность сыворотки Белок общий в сыворотке Анализ кала на скрытую кровь Анализ кала на яйца гельминтов
Готовимся к операции	Группа крови АВО Коагулограмма №1 (протромбин (по Квику), МНО) Резус-фактор Активированное частичное тромбопластиновое время (АЧТВ) Тромбиновое время
Здоровая печень	Гамма-глютамилтранспептидаза (гамма-ГТ) Билирубин общий Холестерол общий Аланинаминотрансфераза (АЛТ) Аспартатаминотрансфераза (АСТ) Мочевая кислота в сыворотке Мочевина в сыворотке
Холестерин под контролем	Холестерол – Липопротеины высокой плотности (ЛПВП) Холестерол - Липопротеины низкой плотности (ЛПНП) Холестерол общий Аланинаминотрансфераза (АЛТ) Аспартатаминотрансфераза (АСТ) Триглицериды Гамма-глютамилтранспептидаза (гамма-ГТ)
Гормональный баланс	Тиреотропный гормон (ТТГ) Инсулин Кортизол

3.1.2. Подготовку врачом развернутого итогового заключения по результатам лабораторного обследования с индивидуальными рекомендациями, перечнем назначений по лечению выявленных заболеваний и/или симптомов с дальнейшим назначением дополнительных обследований/консультаций при их необходимости. Дополнительные назначения и другие медицинские услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом/законным представителем Клиента самостоятельно. Итоговое заключение размещается в Личном кабинете и направляется на электронную почту Клиента, указанную при активации Сертификата. Срок подготовки заключения – 10 (десять) рабочих дней с даты сдачи анализов.

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

3.4. Количество доступных Клиенту профилактических обследований - не более одного обследования в Период действия Программы по одному Плану ПЛО, выбранному Клиентом/законным представителем Клиента.

3.5. Временные рамки для оказания Услуги – Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы Организации, выбранной для оказания Услуги.

3.6. Основание для оказания Услуги - обращение Клиента/законного представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 3.2. Приложения № 1 Оферты.

3.7. Правила организации оказания Услуги:

3.7.1. Организация оказания Услуги проводится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента обращения Клиента/законного представителя Клиента за Услугой.

3.7.2. Клиент или законный представитель Клиента имеет право отказаться от назначенного времени профилактического лабораторного обследования менее чем за 24 (двадцать четыре) часа не более 1 (одного) раза за Период действия Программы. Количество отказов Клиента/законного представителя Клиента от назначенных консультаций более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенной консультации не ограничено.

3.7.3. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление письменного согласия Клиента или 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 Клиенту.

3.7.4. 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 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 2 (второй) раз;
- откажется от предоставления письменного согласия на обработку персональных данных, в том числе медицинских, предусмотренного в соответствии с п. 3.7.3 Приложения № 1 к Договору;
- в момент оказания Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

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

4. Второе медицинское мнение.

4.1. Основание для оказания Услуги:

- обращение Клиента/законного представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 4.4.;
- наличие любого заболевания, диагностированного врачом любой медицинской организации;
- предоставление документов, указанных в п. 4.2., содержащих диагноз Клиента.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его законному представителю необходимо:

4.4.1. Перейти на сайт www.medoblako.ru.

4.4.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.

4.4.3. Перейти в Личный кабинет.

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

4.5. Количество обращений за Услугой в Период действия Программы – неограниченное количество раз по различным заболеваниям.

4.6. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – Клиент может воспользоваться Услугой по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с даты начала периода действия Программы.

4.7. Территориальные ограничения оказания Услуги отсутствуют.

4.8. 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.

4.9. Срок подготовки письменной рекомендации (заключения) врача – 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты предоставления полного комплекта документов, предусмотренных п. 4.2. Приложения № 1 Оферты.

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

4.11. Правила организации оказания Услуги:

4.11.1. Клиент/законный представитель Клиента имеет право отказаться от Услуги до момента предоставления всех необходимых документов согласно п. 4.2. Приложения № 1 Оферты, после предоставления указанных документов отказ от оказания Услуги невозможен.

4.11.2. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление полного перечня документов согласно п. 4.2. Приложения № 1 Оферты.

4.11.3. 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.

4.11.4. 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. 4.2. 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. 4.2. Приложения № 1 Оферты;

– Клиент/законный представитель Клиента отказался от предоставления согласия на обработку медицинских персональных данных.

4.11.5. 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.

5. Сервисные услуги по организации экстренной коммерческой медицинской помощи.

5.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.
5.2. 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.
5.3. Количество обращений за Услугой в Период действия Программы – неограниченное количество раз.
5.4. Территориальные ограничения оказания Услуги – доступность Услуги уточняется в Личном кабинете или по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.
5.5. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/законного представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 5.2. Приложения № 1 Оферты.
5.6. 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.

5.7. Правила оказания Услуги:

5.7.1. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент/законный представитель Клиента находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.
5.7.2 Услуги коммерческой лечебной сети скорой помощи оплачиваются Клиентом/законным представителем Клиента самостоятельно и не включены в стоимость Программы.
5.7.3. 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).

6. Медицинский консьерж.
6.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.
6.2. 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.
6.3. Количество обращений за Услугой в Период действия Программы – неограниченное количество раз.
6.4. Территориальные ограничения оказания Услуги – доступность Услуги уточняется в Личном кабинете по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.
6.5. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/законного представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 6.2. Приложения № 1 Оферты.
6.6. 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 доступности и предоставление (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.

6.7. Правила организации оказания Услуги:

6.7.1. 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.

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

6.7.3. 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).

7. Лекарственный навигатор

7.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

7.2. 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.

7.3. Количество обращений в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.

7.4. Территориальные ограничения оказания Услуги – доступность Услуги уточняется в Личном кабинете или по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

7.5. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном согласно п. 7.2 Приложения № 1 к Договору.

7.6. 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 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, организацию доставки в ближайший к Клиенту/представителю Клиента пункт выдачи (при доступности сервиса по месту присутствия Клиента/представителя Клиента).

7.7. Правила организации оказания Услуги:

7.7.1. Оказания Услуги и предоставление результатов осуществляются в течение 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем обращения Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном п. 7.2 Приложения № 1 к Договору.

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

7.7.3. 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).
7.7.4. 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.
7.7.5. Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.

Версия 1.1 от 01.10.2022 г.

Приложение № 2
к Договору публичной оферты № МД-1 от «21» марта 2019 *г.*

Согласие на обработку персональных данных

Настоящим Покупатель свободно, своей волей и в своем интересе дает Обществу с ограниченной ответственностью «Медоблако» (адрес: 109518, Москва, ул. Грайвороновская, д.23. ОГРН: 1137746438917), а также третьим лицам, привлеченным Обществом с ограниченной ответственностью «Медоблако» в целях предоставления доступа к Сервису и оказания Услуг, согласие на обработку своих персональных данных, в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее согласие является конкретным, информированным и сознательным.

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.

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.

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.

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

Если Покупатель не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, после исполнения Сторонами Договора, то он должен обратиться по адресу электронной почты, указанному в разделе Реквизиты Договора. В таком случае вся полученная от Покупателя информация (в том числе логин и пароль) удаляется с Платформы.