

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

02.11.2020 г.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1. **«Врач»** - медицинский сотрудник Организации или Исполнителя, который имеет действительный диплом в области медицины, квалифицированный и уполномоченный заниматься врачебной практикой в Российской Федерации по определенной медицинской специальности.
2. **«Исполнитель»** - Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако». Исполнитель самостоятельно выбирает Организации без согласования с Покупателем/Клиентом, если иное не предусмотрено условиями программы обслуживания, описанными в Приложении № 1 настоящего Договора.
3. **«Клиент»** - физическое лицо, на которого активирован Сертификат в порядке, установленном в пункте 3.3 настоящего Договора, и возрастные ограничения которого указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору. Только Клиент имеет право получать Услуги по настоящему Договору. В случае достижения Клиентом возраста, превышающего возрастные ограничения, предусмотренные Договором, оказание Услуг такому Клиенту прекращается, с сохранением обязанности Исполнителя выполнить все обязательства, возникшие до достижения Клиентом возраста, выходящего за рамки указанных возрастных ограничений.
4. **«Личный кабинет»** – персональный раздел Клиента на Ресурсе Исполнителя, вход в который осуществляется со страницы, размещенной по адресу: medoblako.ru/main, и который после авторизации Клиента в данном разделе позволяет ему отслеживать статус Сертификата, а также, следуя указаниям системы, получать Услуги путем выполнения действий, необходимых для их получения согласно Приложению № 1 настоящего Договора.
5. **«Организация»** - медицинская или сервисная или медико-сервисная организация, имеющая законное право осуществлять свою деятельность и имеющая для этого все необходимые разрешительные документы, в том числе лицензии. Организация имеет договор/договоры с Исполнителем на оказание Услуг Клиентам.
6. **«Период активации Сертификата»** - период между 5 (пятым) включительно и 44 (сорок четвертым) включительно календарным днем, со дня перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя по настоящему Договору, в течение которых Покупатель или держатель Сертификата, которому был подарен/передан Сертификат (далее – «Держатель Сертификата»), вправе самостоятельно активировать Сертификат в порядке, установленном в пункте 3.3 настоящего Договора.
7. **«Период охлаждения»** - 4 (четыре) календарных дня, со дня перечисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя по настоящему Договору, в течение которых Покупатель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и осуществить возврат денежных средств в порядке, установленном в разделе 5 настоящего Договора.
8. **«Покупатель»** - 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 настоящему Договору.
9. **«Ресурс Исполнителя»** – совокупность веб-страниц Исполнителя, доступных в Интернете через протоколы HTTP/HTTPS, размещённых по адресу [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru) или [www.medoblako.com](http://www.medoblako.com), и все домены следующих уровней, относящиеся к Ресурсу Исполнителя: [www.medoblako.ru/hc](http://www.medoblako.ru/hc), [www.medoblako.ru/main](http://www.medoblako.ru/main). Вход на Ресурс Исполнителя осуществляется со страницы, размещенной по адресу [www.medoblako.ru/main](http://www.medoblako.ru/main)
10. **«Сертификат»** – документ, предоставляемый в электронном виде или на бумажном носителе Исполнителем Покупателю. Сертификат содержит указание на настоящий договор, размещенный на Ресурсе Исполнителя по адресу: [medoblako.ru/hc](http://medoblako.ru/hc), и буквенно-цифровой код,

позволяющий однозначно идентифицировать Покупателя/Клиента, и дающий право Клиенту на получение у Исполнителя Услуг на условиях настоящего Договора.

11. **«Стороны»** - Исполнитель, Покупатель и Клиент.

12. **«Телеплатформа»** - Автоматизированная информационная система, обеспечивающая применение информационных технологий, с помощью которых осуществляется дистанционное взаимодействие Врачей (Юристов, Специалистов) с Клиентами и (или) их законными представителями, идентификация и аутентификация указанных лиц, документирование совершаемых ими действий при проведении консилиумов, консультаций, дистанционного медицинского наблюдения за состоянием здоровья Клиента.

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

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

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

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

## **2. АКЦЕПТ ДОГОВОРА**

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

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

**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 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 и E-mail. Покупатель вправе отозвать свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, путем обращения к Исполнителю по e-mail адресу, указанному в разделе Реквизиты Договора.

- дает свое согласие на обработку своих персональных данных по форме Приложения № 2 Договора.

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

- согласен оплатить Услуги по Договору;
- проинформирован о возможности получения медицинской помощи, предоставляемой по Договору, без взимания платы - в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Отказ Покупателя от заключения Договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому Покупателю без взимания платы.

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

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

**3.2.** Если Покупатель/Клиент утратил Сертификат, в период до даты окончания Периода активации Сертификата (включительно), Покупатель должен обратиться в письменном виде к Исполнителю путем направления электронного письма по электронному адресу Исполнителя, указанному в разделе Реквизиты Договора, сообщить ему свои фамилию, имя, отчество, дату оплаты вноса, 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 на электронную почту по адресу, указанному предоставленному Покупателем при Акцепте Договора. Период активации Сертификата при этом не меняется. Если Покупатель не сможет сообщить все указанные данные, то Сертификат не может быть восстановлен.

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

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

**3.3.2.** Активация Сертификата возможна по инициативе Покупателя или Держателя Сертификата или автоматически.

**3.3.3.** 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.

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

**3.3.5.** В момент активации Сертификата по инициативе Покупателя или Держателя Сертификата (п. 3.3.4. Договора) происходит автоматическая регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя.

В случае автоматической активации Сертификата (п. 3.3.3. Договора) для получения Услуги по Договору Клиенту необходимо в период, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору (п. 3.3.6 Договора), зарегистрироваться на ресурсе Исполнителя. Регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя возможна по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора или на Ресурсе Исполнителя. При этом Клиент или представитель Клиента должен сообщить/указать свой номер Сертификата, фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон, e-mail.

Регистрация Клиента на Ресурсе Исполнителя производится на телефон, который в дальнейшем будет использован в качестве логина к Личному кабинету Клиента на Ресурсе Исполнителя. При этом на указанный Клиентом телефон направляется пароль к Личному кабинету на Ресурсе Исполнителя.

**3.3.6.** Началом периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, является первый календарный день, следующий за днем активации Сертификата. Окончанием периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, является 365-й (триста шестьдесят пятый) календарный день с начала периода, в течение которого Клиент может получать Услуги, при условии единовременной оплаты Услуги за 12 (двенадцать) месяцев пользования Услугами в

соответствии с условиями п. 4.1 Договора, или 31-й (тридцать первый) календарный день со дня последнего зачисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Исполнителя при условии ежемесячной оплаты Услуг по Договору (п. 4.1 Договора).

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

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

#### **4. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА УСЛУГ**

**4.1.** Стоимость Услуг составляет **5000 (пять тысяч)** рублей 00 копеек в год (включая НДС).

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

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

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

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

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

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

**5.2.** В случае возврата на основании пункта 5.1.1. Договора Покупатель должен направить Исполнителю письменное, 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 5.5. Договора), номер пункта оферты, на основании которого должен быть осуществлен возврат (5.1.1.). Заявление должно содержать 2 приложения – скан-копию Сертификата и документа, подтверждающего платеж, которым был осуществлен Акцепт. Заявление и приложения к нему должны быть присланы в виде подписанного скана документов. 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 принятым к рассмотрению с момента подтверждения Исполнителем факта его получения путем направления сообщения об этом на номер телефона или электронную почту Покупателя. Исполнитель обязан направить подтверждение о приеме заявления к рассмотрению не позднее 3 рабочих дней с момента его получения указанным выше способом. **В случаях, не предусмотренных п. 5.1.1. Договора, денежные средства не подлежат возврату Покупателю по его инициативе.**

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

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

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

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

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

**6.1.1.** Исполнитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в случае частичной и/или полной неработоспособности Ресурса

Исполнителя и его компонентов более чем 3 (Три) рабочих дня. При наступлении указанных в настоящем пункте Договора условий срок оказания Услуг Исполнителя продлевается на период неработоспособности Ресурса Исполнителя.

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

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

- за утрату или утерю Покупателем/Клиентом Сертификата;

- за получение третьими лицами по вине Клиента доступа к Личному кабинету Клиента и/или Покупателя на Ресурсе Исполнителя и последствия этого.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

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

- 7.2. Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.
- 7.3. Исполнитель получает информацию об ip-адресе посетителя Ресурса Исполнителя. Данная информация не используется для установления личности посетителя.
- 7.4. Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом и/или Покупателем на Ресурсе Исполнителя в общедоступной форме.
- 7.5. Стороны обязуются хранить в тайне лечебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой Стороны при исполнении Договора.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 8.1. Правоотношения Сторон регулируются положениями статьи 429.4 ГК РФ.
- 8.2. В случае возникновения у Покупателя/Клиента вопросов по исполнению Договора он должен обратиться в службу по работе с клиентами Исполнителя по телефону, указанному в разделе Реквизиты Договора, или через форму обратной связи на Ресурсе Исполнителя или прислать запрос на электронную почту Исполнителя, указанную в разделе Реквизиты Договора. В том случае, если у Покупателя/Клиента имеются претензии непосредственно к качеству работы Исполнителя/Организации, Покупатель/Клиент подает письменную претензию в срок не более 20 (двадцати) календарных дней, с момента возникновения причины спора. В течение 30 (тридцати) рабочих дней Исполнитель рассматривает претензию и направляет Покупателю/Клиенту обоснованный ответ.
- 8.3. Все возникающие споры по Договору рассматриваются с соблюдением досудебного (претензионного) порядка. Претензии предъявляются в письменной форме и подписываются уполномоченным представителем Стороны, направляющей претензию. Претензия рассматривается в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня ее получения. Сообщение о результатах рассмотрения претензии направляется заявителю в течение 2 (двух) дней с момента окончания срока рассмотрения претензии. При недостижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в судебный орган по месту нахождения Исполнителя.
- 8.4. Признание судом недействительности какого-либо положения Договора не влечет за собой недействительность остальных положений.
- 8.5. Все заявления и извещения, которые Стороны делают друг другу должны производиться в письменной форме способами, позволяющими объективно зафиксировать факт обращения по адресам, которые указаны в Договоре или предоставлены в ходе Акцепта или активации Сертификата. В случае изменения адреса и (или) реквизитов Стороны Стороны обязаны известить друг друга об этом в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента изменения адреса и (или) реквизитов. Если Сторона была не извещена об изменении адреса и (или) реквизитов Стороны в указанный срок, то все заявления и извещения, направленные по прежнему адресу, будут считаться полученными с даты их поступления по прежнему адресу.
- 8.6. Договор вступает в силу с момента его Акцепта Покупателем и действует до даты окончания периода, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору, за исключением раздела 7 Договора, который действует по 31 декабря 2050 года. Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе одной из Сторон в порядке, описанном в разделе 5 Договора. Договор может быть расторгнут по решению суда.

## **РЕКВИЗИТЫ:**

ООО «Медоблако»

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

ОГРН 1137746438917, ИНН 7722808985, КПП 772201001

Банковские реквизиты: р/с № 40702810296430000786 в ПАО РОСБАНК, БИК 044525256, к/с № 3010181000000000256.

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

## **ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Название программы обслуживания** (далее – Программа): «Знай свои права» (тарифный план «Стандарт»).

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 (Восемнадцати) лет.

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

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

- при очном оказании Услуг путем предъявления документа, удостоверяющего личность.

Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

- при удаленном способе оказания Услуг путем валидации Клиента по номеру Сертификата, фамилии, имени, отчеству (при наличии) и дате рождения.

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

**Период действия Программы:** период, в течение которого Клиент может получать Услуги по Договору (п. 3.3.6 Оферты).

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

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

**Услуги 1-4 раздела «Состав Программы» Приложения № 1 Оферты оказываются по 2 (Двум) из 3 (Трех) пакетов Услуг (п. 1.11. Приложения № 1 Оферты), однократно выбранным Клиентом в момент первого обращения за Услугами.**

### **Состав Программы.**

#### **1. Письменная юридическая консультация.**

1.1. Способ получения Услуги – чат.

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

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

1.2.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.

1.2.3. Перейти в Личный кабинет.

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

1.3. Средство получения Услуги – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование) с возможностью использования Телеплатформы и предоставления Клиентом/представителем Клиента согласия на передачу персональных данных Клиента.

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

1.5. Специалист, оказывающий Услугу - Юрист.

1.6. Количество доступных обращений в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.

- 1.7. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – круглосуточно.
- 1.8. Территориальные ограничения оказания Услуги отсутствуют.
- 1.9. Основание для оказания Услуги:
- обращение Клиента/ представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном п. 1.2. Приложения № 1 Оферты;
  - предоставление документов/материалов и иной информации, позволяющих более полно раскрыть суть обращения Клиента.
- 1.10. Услуга включает письменные правовые консультации Юриста в отношении отраслей российского права в соответствии с выбранными пакетами Услуг (п. 1.11. Приложение № 1 Оферты).
- 1.11. Перечень пакетов Услуг, согласно которым осуществляется оказание Услуги:

Пакет Услуг	Направления, по которым осуществляется консультирование	Темы, в рамках которых возможно обращение Клиента за Услугой
«Семейный»	Семейное право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок и условия заключения/расторжения брака;</li> <li>• правовой режим имущества супругов;</li> <li>• заключение брачного договора;</li> <li>• консультации по государственным программам поддержки семей в рамках действующего федерального законодательства (многодетных, малоимущих и т.д.);</li> <li>• получение квоты на ЭКО;</li> <li>• условия и порядок усыновления/установления опекуна</li> <li>• оформление/прерывание отпуска по уходу за ребенком (матери, отца или другого трудоспособного родственника);</li> <li>• программа материнского капитала (порядок получения и использования);</li> <li>• устройство в учреждения дошкольного/среднего/высшего образования (консультации по оформлению документов, консультации при отказе в приеме ребенка в учебное учреждение);</li> <li>• порядок выезда за границу/по территории РФ с несовершеннолетним;</li> <li>• права детей-инвалидов (порядок получения инвалидности, медицинские и социальные квоты и льготы);</li> <li>• физическое/психологическое насилие в семье;</li> <li>• алиментные обязательства;</li> <li>• лишение/ восстановление родительских прав.</li> </ul>
	Право социального обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• медицинские квоты и льготы;</li> <li>• права в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС).</li> </ul>
	Административное право (в период пандемии Covid-19)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оспаривание действий должностных лиц;</li> <li>• ограничительные меры для населения и санкции за их нарушение (в рамках</li> </ul>



		действующего федерального законодательства).
	Право на государственную поддержку в период пандемии Covid-19 (в рамках действующего федерального законодательства)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• система дистанционного обучения в учебных учреждениях;</li> <li>• права на медицинскую помощь;</li> <li>• право на возврат в Россию из заграницы;</li> <li>• выплаты семьям с детьми.</li> </ul>
«Индивидуальный»	Трудовое право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• трудовые правоотношения между работником и работодателем;</li> <li>• охрана труда;</li> <li>• государственный контроль в трудовой сфере;</li> <li>• надзорные трудовые органы;</li> <li>• индивидуальные трудовые споры;</li> <li>• самозанятые граждане: <ul style="list-style-type: none"> <li>– налогообложение самозанятого;</li> <li>– размер и сроки уплаты налогов, отчетные и налоговые периоды, налоговая и административная ответственность, рекомендации по заполнению документов для подачи в налоговый орган;</li> <li>– постановка/снятие на/с учета в качестве самозанятого;</li> <li>– законодательно закреплённые требования по технике безопасности клиента и исполнителя услуги (самозанятого);</li> <li>– защита прав потребителя;</li> <li>– правовая ответственность гражданина, зарегистрированного в установленном законом порядке в качестве самозанятого;</li> </ul> </li> <li>• программы государственной поддержки безработных;</li> <li>• постановка на учет в центр занятости;</li> <li>• получение/снятие статуса безработного.</li> </ul>
	Пенсионное право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• право на досрочное назначение трудовой пенсии по старости (жизнь и работа в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях/ на территориях подвергшихся заражению радиации вследствие аварии на Чернобыльской АЭС/ в закрытых военных городках); при работах связанных с опасностью для жизни.</li> </ul>
	Банковское право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• процедура банкротства физического лица (в соответствии с федеральным законодательством);</li> <li>• права физического лица (должника) в случае передачи долговых обязательств третьим лицам (коллекторам).</li> </ul>

	Автотематика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• автострахование гражданской ответственности (КАСКО/ОСАГО);</li> <li>• порядок получения страхового возмещения;</li> <li>• порядок действий при дорожно-транспортном происшествии (в т.ч. оформление европротокола);</li> <li>• постановка/снятие автомобиля на/с учета;</li> <li>• правила дорожного движения и ответственность за их нарушение (для автовладельцев);</li> <li>• порядок обжалования судебных актов по спорам, вытекающим из правоотношений автовладельца.</li> </ul>
	Недвижимое имущество и сделки с ним	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сделки с недвижимым имуществом (купля, продажа, дарение, ипотека);</li> <li>• регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в том числе приватизация);</li> <li>• раздел имущества;</li> <li>• программы реновации.</li> </ul>
	Налоговое право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• налогообложение (подходный налог, налог на имущество);</li> <li>• размеры и сроки уплаты налогов, отчетные и налоговые периоды (подходный налог, налог на имущество);</li> <li>• все виды вычетов;</li> <li>• налоговая и административная ответственность.</li> </ul>
	Наследственное право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок наследования по закону/завещанию;</li> <li>• восстановление пропущенного срока вступления в наследство.</li> </ul>
	Международное право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• гражданские и социальные права при нахождении/проживании/работе за границей;</li> <li>• получение туристической/рабочей визы.</li> </ul>
	Право социального обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• медицинские квоты и льготы;</li> <li>• права в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС).</li> </ul>
	Административное право (в период пандемии Covid-19)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оспаривание действий должностных лиц;</li> <li>• ограничительные меры для населения и санкции за их нарушение (в рамках действующего федерального законодательства).</li> </ul>
	Право на государственную поддержку в период пандемии Covid-19 (в рамках действующего федерального законодательства)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• права на медицинскую помощь;</li> <li>• право на возвращение в Россию из - за границы;</li> <li>• выплаты при потере работы в период пандемии.</li> </ul>
<b>«Социальный»</b>	Трудовое право (для пенсионеров и лиц с	<ul style="list-style-type: none"> <li>• трудоустройство/увольнение;</li> <li>• особые условия работы;</li> </ul>

	ограниченными возможностями)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ответственность за увольнение пенсионера по инициативе работодателя.</li> </ul>
	Финансовая безопасность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок действий для предотвращения обмана со стороны мошенников.</li> </ul>
	Земельное право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• регистрация прав на землю (в том числе приватизация);</li> <li>• незаконный захват части земельного участка соседями;</li> <li>• требованиями по уходу за участком для сохранения прав собственности;</li> <li>• порядок налогообложения.</li> </ul>
	Право социального обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок и условия получения инвалидности;</li> <li>• порядок получения помощи социальных работников;</li> <li>• порядок получения вспомогательных средств для лиц с ограниченными возможностями (собаки-поводыри, протезно-ортопедические изделия, инвалидные коляски, слуховые аппараты и т.п.);</li> <li>• социальные права, квоты и льготы;</li> <li>• порядок получения финансовых льгот и выплат;</li> <li>• алиментные обязательства в отношении лиц, находящихся на иждивении;</li> <li>• медицинские квоты и льготы на бесплатное лечение;</li> <li>• права в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС).</li> </ul>
	Наследственное право	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рекомендации по составлению завещания, важным нюансам, которые необходимо учесть при составлении завещания.</li> </ul>
	Ритуальная тематика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок получения ритуальных услуг;</li> <li>• особые условия для госслужащих, ветеранов ВОВ;</li> <li>• порядок получения поддержки от государства для семей госслужащих (военные, спец.службы, МВД) и ветеранов ВОВ.</li> </ul>
	Право на государственную поддержку в период пандемии Covid-19 (в рамках действующего федерального законодательства)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок получения денежных выплат;</li> <li>• особые условия труда для работающих пенсионеров/инвалидов;</li> <li>• получение бесплатных продуктов питания для пожилых людей (от 65 лет);</li> <li>• организации, которые осуществляют доставку продуктов, медикаментов, помогают в бытовых вопросах.</li> </ul>

1.12. Клиент/представитель Клиента до и/или во время проведения консультации обязан предоставить Юристу всю информацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, и переслать Юристу фото/скан-копии необходимых документов через Личный кабинет Клиента.

1.13. Во время проведения консультации, в том числе при установлении необходимости проведения консультации других специалистов, Юрист информирует Клиента/представителя

Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться и предоставляет иную сопутствующую информацию.

1.14. Правила организации оказания Услуги:

1.14.1. Организация 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. 1.2. Приложения № 1 Оферты, или следующих за днем предоставления Клиентом/представителем Клиента документов/материалов или иной информации, необходимой для оказания Услуги.

1.14.2. Выбор специализации Юриста для оказания Услуги осуществляется Организацией, оказывающей Услугу, без согласования с Клиентом/представителем Клиента в соответствии со сложностью и спецификой обращения, по которому осуществлен запрос на оказание Услуги.

1.14.3. Услуга предоставляется только в интересах физического лица.

1.14.4. Услуга не предоставляется:

- 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;

- если Клиент обратился с запросом, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента;

- по вопросам деятельности (в том числе налогообложения) индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

1.14.5. Услуга не предоставляется в части подготовки письменных юридических документов, в том числе с целью подачи в исполнительные органы государственной власти Российской Федерации и исполнительные органы государственной власти иностранных государств; как первичной подачи исковых заявлений в судебные инстанции (суды общей юрисдикции, арбитражные суды), так и с целью обжалования судебных решений судов первой инстанции вышестоящими судами.

1.14.6. Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются в случае, если Юристом предоставлен развернутый ответ по вопросу Клиента со ссылкой на нормативно-правовую базу, и/или судебную практику, и/или интернет-ресурс, содержащий информацию по обстоятельствам вопроса Клиента, а также при необходимости рекомендована модель/модели поведения Клиента во время оказания Услуги в случае, если Услуга предусматривает рекомендацию. В случае непредоставления Клиентом документов/материалов и иной информации, необходимой для оказания Услуги, Исполнитель/Организация не несет ответственность за полноту и достоверность консультации.

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

**2. Устная юридическая консультация.**

2.1. Способ получения Услуги – аудиоконсультация.

2.2. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо обратиться за Услугой по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее

следовать голосовым подсказкам или обратиться за Услугой через Телеплатформу в Личном кабинете на Ресурсе Исполнителя, а именно:

- 2.2.1. Перейти на сайт [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru)
  - 2.2.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.
  - 2.2.3. Перейти в Личный кабинет.
  - 2.2.4. Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.
- 2.3. 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, а также возможностью использования Телеплатформы и предоставления Клиентом/представителем Клиента согласия на передачу персональных данных Клиента.
- 2.4. Оборудование, используемое для получения Услуги, должно соответствовать требованиям к Оборудованию и программному обеспечению, размещенным в Личном кабинете Клиента. Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им Оборудования. Исполнитель и Организация, оказывающая Услугу, не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникшую из-за Оборудования.
- 2.5. Специалист, оказывающий Услугу - Юрист.
- 2.6. Количество доступных обращений в Период действия Программы – 10 (Десять) обращений.
- 2.7. Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы Юриста.
- 2.8. Территориальные ограничения оказания Услуги отсутствуют.
- 2.9. Длительность консультации - не более 30 (Тридцати) минут.
- 2.10. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном п. 2.2. Приложения № 1 Оферты.
- 2.11. Услуга включает правовые консультации Юриста в отношении отраслей российского права в соответствии с выбранными пакетами Услуг (п. 1.11. Приложения № 1 Оферты).
- 2.12. Клиент/представитель Клиента до и/или во время проведения консультации обязан предоставить Юристу всю информацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, и переслать Юристу фото/скан-копии необходимых документов через Личный кабинет Клиента.
- 2.13. Во время проведения консультации, в том числе при установлении необходимости проведения консультации других специалистов, Юрист информирует Клиента/представителя Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться и предоставляет иную сопутствующую информацию.
- 2.14. Правила организации оказания Услуги:
- 2.14.1. Организация 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. 2.2. Приложения № 1 Оферты, или следующих за днем предоставления Клиентом/представителем Клиента документов/материалов или иной информации, необходимой для оказания Услуги.
  - 2.14.2. Выбор специализации Юриста для оказания Услуги осуществляется Организацией, оказывающей Услугу, без согласования с Клиентом/представителем Клиента в соответствии со сложностью и спецификой обращения, по которому осуществлен запрос на оказание Услуги.
  - 2.14.3. Услуга предоставляется только в интересах физического лица.
  - 2.14.4. Услуга не предоставляется:
    - 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;
    - если Клиент обратился с запросом, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или

юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента;

– по вопросам деятельности (в том числе налогообложения) индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

2.14.5. Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются в случае:

– если Юристом предоставлен развернутый ответ по вопросу Клиента со ссылкой на нормативно-правовую базу, и/или судебную практику, и/или интернет-ресурс, содержащий информацию по обстоятельствам вопроса Клиента, а также при необходимости рекомендована модель/модели поведения Клиента во время оказания Услуги в случае, если Услуга предусматривает рекомендацию;

– если Клиент/представитель Клиента в согласованное для проведения консультации время не отвечает на звонок Юриста (количество звонков Юриста – 2 (Два) раза) или телефон Клиента/представителя Клиента выключен/находится вне зоны действия сети.

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

### **3. Предоставление типовых форм документов.**

3.1. Способ получения Услуги – чат.

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

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

3.2.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.

3.2.3. Перейти в Личный кабинет.

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

3.3. Средство получения Услуги – любое телекоммуникационное устройство (телефон, персональный компьютер или любое мобильное средство связи – далее Оборудование) с возможностью использования Телеплатформы и предоставления Клиентом/представителем Клиента согласия на передачу персональных данных Клиента.

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

3.5. Специалист, оказывающий Услугу - Юрист.

3.6. Количество доступных обращений в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.

3.7. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – круглосуточно.

3.8. Территориальные ограничения оказания Услуги отсутствуют.

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

3.10. Услуга включает предоставление типовых форм (образцов) документов в отраслях российского права в соответствии с выбранными пакетами Услуг (п. 1.11. Приложение № 1

Оферты), где предусмотрена стандартизация и законодательное установление шаблонов, согласно действующему законодательству Российской Федерации.

3.11. Клиент/представитель Клиента до и/или во время проведения консультации обязан предоставить Юристу всю информацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, и переслать Юристу фото/скан-копии необходимых документов через Личный кабинет Клиента.

3.12. Во время проведения консультации, в том числе при установлении необходимости проведения консультации других специалистов, Юрист информирует Клиента/представителя Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться и предоставляет иную сопутствующую информацию.

3.13. Правила организации оказания Услуги:

3.13.1. Организация 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. 3.2. Приложения № 1 Оферты, или следующих за днем предоставления Клиентом/представителем Клиента документов/материалов или иной информации, необходимой для оказания Услуги.

3.13.2. Выбор специализации Юриста для оказания Услуги осуществляется Организацией, оказывающей Услугу, без согласования с Клиентом/представителем Клиента в соответствии со сложностью и спецификой обращения, по которому осуществлен запрос на оказание Услуги.

3.13.3. Услуга предоставляется только в интересах физического лица.

3.13.4. 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;
- если Клиент обратился с запросом, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента;
- если клиент обратился с запросом, связанным с осуществлением деятельности (в том числе налогообложения) индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

3.13.5. Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента/представителя Клиента относительно оказания Услуги не принимаются в случае, если Юристом предоставлен развернутый ответ по вопросу Клиента со ссылкой на нормативно-правовую базу, и/или судебную практику, и/или интернет-ресурс, содержащий информацию по обстоятельствам вопроса Клиента, а также при необходимости рекомендована модель/модели поведения Клиента во время оказания Услуги в случае, если Услуга предусматривает рекомендацию. В случае непредоставления Клиентом документов/материалов и иной информации, необходимой для оказания Услуги, Исполнитель/Организация не несет ответственность за полноту и достоверность консультации.

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

**4. Удаленная консультация психолога.**

- 4.1. Специалист, оказывающий Услугу - психолог (далее - Специалист).
- 4.2. Способ получения Услуги – аудиоконсультация, чат и/или видеоконсультация. Доступность способов получения Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71 или в Личном кабинете Клиента.
- 4.3. Порядок получения Услуги – для получения Услуги Клиенту или его представителю необходимо обратиться за Услугой через Телеплатформу в Личном кабинете на Ресурсе Исполнителя, а именно:
  - 4.3.1. Перейти на сайт [www.medoblako.ru](http://www.medoblako.ru).
  - 4.3.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.
  - 4.3.3. Перейти в Личный кабинет.
  - 4.3.4. Выбрать раздел соответствующей Услуги и далее следовать указаниям системы.
- 4.4. Средство получения Услуги – Оборудование, в том числе с возможностью использования Телеплатформы и с возможностью предоставления Клиентом/представителем Клиента согласия на передачу персональных медицинских данных Клиента для получения Услуг в рамках Программы.
- 4.5. Оборудование, используемое для получения Услуги, должно соответствовать требованиям к Оборудованию и программному обеспечению, размещенным в Личном кабинете Клиента. Клиент/представитель Клиента самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им Оборудования. Исполнитель и Организация, оказывающая Услугу, не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникшую из-за Оборудования.
- 4.6. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – 1 (Одна) консультация.
- 4.7. Временные рамки для обращения Клиента за Услугой – по предварительной записи в рамках графика работы Специалиста, выбранного для оказания Услуги.
- 4.8. Длительность консультации – не более 60 (Шестидесяти) минут.
- 4.9. Территориальные ограничения оказания Услуги отсутствуют.
- 4.10. Основание для оказания Услуги – обращение Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном п. 4.2. Приложения № 1 Оферты.
- 4.11. Услуга включает предоставление консультативной психологической помощи в решении проблем психоэмоционального характера, возникших в результате юридических ситуаций согласно выбранным пакетам Услуг (п. 1.11. Приложение № 1 Оферты).
- 4.12. Клиент/представитель Клиента во время проведения консультации предоставляет Специалисту всю информацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента/представителя Клиента на оказание Услуги, и при необходимости пересылает Специалисту фото/скан-копии необходимых документов через Личный кабинет Клиента.
- 4.13. Во время проведения консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, Специалист информирует Клиента/представителя Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться, и предоставляет иную сопутствующую информацию.
- 4.14. По результатам консультации Специалистом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, которая размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Заключение Специалиста носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.
- 4.15. Правила организации оказания Услуги:
  - 4.15.1. Клиент/представитель Клиента имеет право отказаться от назначенного времени оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа не более 1 (одного) раза. Количество отказов Клиента/представителя Клиента от оказания Услуги более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги неограниченно.



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

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

4.15.3. Услуга не предоставляется в случае если Клиент/представитель Клиента, находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения, а также в случае отказа Клиента/представителя Клиента в предоставлении согласия на передачу персональных данных Клиента.

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

## **5. Очная консультация врача-психотерапевта.**

5.1. Услуга включает очную консультацию Врача-психотерапевта.

5.2. Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

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

5.4. Количество консультаций в Период действия Программы – 1 (Одна) консультация.

5.5. Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалиста Организации.

5.6. Основание для оказания Услуги – наличие назначения Специалиста по итогам удаленной консультации, оказанной в соответствии с п. 4. Приложения № 1 Оферты. Предоставление Клиентом/представителем Клиента назначения Специалиста обязательно для получения Услуги.

5.7. Услуга включает:

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

5.8. Правила организации оказания Услуги:

5.8.1. Организация оказания Услуги проводится в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента/представителя Клиента за Услугой в порядке, определенном в п. 5.3. Приложения № 1 Оферты.

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

5.8.3. 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.

5.8.4. 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. 5.8.3. Приложения № 1 Оферты.

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

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

6.1. Телефонный медицинский пульт 365 дней в году / 24 часа в сутки / 7 дней в неделю: информационная поддержка Клиента/представителя Клиента по Программе, помощь в активации Сертификата, регистрации Клиента на Ресурсе Исполнителя, содействие в организации и координация получения Услуг, предусмотренных Договором.

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

- информирование о статусе его Сертификата, периоде, в течение которого Клиент может получать Услуги по Программе и другие информационные Услуги, касающиеся ключевых условий Договора;
- информирование о требованиях и порядке получения Услуг.

*Приложение № 2  
к Договору публичной оферты № ЗСП(С)-1*

**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), ПАО РОСБАНК (адрес: 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34, ОГРН: 1027739460737), ООО «Медицина АльфаСтрахования» (адрес: 115162, г. Москва, ул. Хавская, д.1, корп. 1, ОГРН: 1027739432687), ООО «Медикал Клуб Консилиум» (адрес: 129226, г. Москва, пр-т Мира, д. 211, корп. 2, ОГРН: 1067746719919) и другим Организациям, привлекаемым Исполнителем для оказания Услуг Клиенту по Договору, согласие на обработку своих персональных данных, в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящее согласие является конкретным, информированным и сознательным.

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

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

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

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

1.7. Если 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.