

### Набор Услуг по Программе

**Название Программы – «Помощь рядом»** (тариф Премиум).

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 (Восемнадцати) до 70 (Семидесяти) лет включительно.

**Возрастные ограничения для ребенка Клиента:** от 0 (Нуля) до 17 (Семнадцати) лет включительно.

**Количество детей,** в отношении которых Клиент может обратиться за оказанием Услуг по Программе, – не более 2 (Двух) детей Клиента.

В случае очного формата оказания Услуги доступны только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации, документом, удостоверяющим личность ребенка до 14 (Четырнадцати) лет, признается свидетельство о рождении, ребенка. Оказание услуги ребенку в возрасте до 15 (Пятнадцати) лет включительно осуществляется только в присутствии его законного представителя.

Услуги по Программе предоставляются только в отношении Клиента и/или его ребенка.

Взаимодействие с Клиентом осуществляется на русском языке.

В качестве представителя Клиента может выступать представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности. Сторона 2 и Организация, оказывающая Услугу, имеет право запросить документы подтверждающие полномочия представителя.

Коммуникации Сторон через любые каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены и обработаны в целях полноценного осуществления деятельности в рамках Договора.

В случае неприемлемого поведения Клиента, выявленного в процессе предоставления Услуги (использование ненормативной лексики, слов и выражений, изображений, видео, унижающих честь и достоинство врача и/или любого другого специалиста Организации, иных недопустимых действий, в дальнейшем – Неприемлемое поведение), Организация оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги Клиенту, при этом Услуга будет считаться оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги приниматься не будут.

В случае неоднократного повторения Неприемлемого поведения (три и более раза), выявленных в ходе предоставления Услуги, Сторона 2 оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуг Клиенту до окончания Периода действия Программы.

Сторона 2 оставляет за собой право на привлечение Клиента к ответственности в рамках действующего законодательства Российской Федерации независимо от количества выявленных фактов Неприемлемого поведения Клиента (однократное Неприемлемое поведение является достаточным основанием).

Лимит на оказание Услуг по Программе – 55 000 (Пятьдесят пять тысяч) рублей в каждые 12 (Двенадцать) месяцев с даты начала Периода действия Программы (далее – Совокупный лимит).

Также Программой могут быть установлены отдельные лимиты на оказание Услуг, расходующие Совокупный Лимит (далее – Лимит на Услугу).

Остаток Совокупного Лимита и Лимитов на Услуги не переносятся на каждые следующие 12 (Двенадцать) месяцев действия Программы, если Период действия Программы составляет более 12 (Двенадцати) месяцев.

Выдача Клиенту денежных средств в размере установленного Программой Совокупного лимита и/или Лимитов на Услугу или их остатков в виде наличных платежных/денежных средств или безналичного перевода Программой не предусмотрена и не осуществляется.

В случае, если Совокупного лимита и/или Лимитов на Услугу недостаточно для оказания Услуги, то Услуга не может быть оказана, при этом полная или частичная оплата стоимости Услуги Клиентом Программой не предусмотрена.

В случае запроса Клиента на оказание Услуги в населенном пункте, где отсутствует Организация, то Услуга не предоставляется.

#### **Правила предоставления дистанционных медицинских консультаций:**

1. Запрос Клиента через Сервисы «Телемед дежурный терапевт», «Телемед дежурный педиатр» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.

2. Услуга предоставляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией такого запроса.

3. Услуга доступна онлайн и/или по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.

4. Во время проведения дистанционной медицинской консультации, в том числе при установлении необходимости по медицинским показаниям проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, врач информирует 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.

5. Клиент во время проведения консультации предоставляет врачу информацию о диагнозах Клиента/ребенка Клиента, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу фото / скан-копии необходимых медицинских документов с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.

6. По результатам дистанционной медицинской консультации врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, которая размещается и хранится в Личном кабинете. Все медицинские рекомендации (заключения) подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью врача, подлинность которой можно проверить на сайте Госуслуг (<https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds>). Заключение врача носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.

7. Первичное предоставление Услуг по Программе в отношении ребенка Клиента возможно только после подтверждения его родства с Клиентом путем предоставления Клиентом подтверждающих документов с помощью соответствующих сервисов в Личном кабинете:

- свидетельство о рождении ребенка,
- паспорта Клиента,
- свидетельства об усыновлении, либо постановления/приказа/распоряжения об опеке над ребенком (если Клиент является усыновителем/опекуном/попечителем ребенка).

8. В случае невозможности предоставления Организацией Услуги в дистанционном формате, Клиенту предоставляется доступ к дополнительному Сервису «Запись на прием к врачу». Услуга предоставляется очно по адресу местонахождения Организации. Доступность Услуги уточняется Личном кабинете.

9. Стоимость Услуг определяется розничным прейскурантом на услуги Организации, действительным на день обращения Клиента за Услугой. При наличии денежного лимита по Программе услуга дистанционных консультаций дежурного врача-терапевта не расходует лимит по Программе, услуга дистанционных консультаций дежурного врача-педиатра расходует лимит по Программе.

10. Если Услуга предоставляется по предварительной записи, Клиент имеет право отказаться от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от получения Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограничено.

11. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление согласия Клиента/ребенка Клиента на обработку персональных данных Клиента/ребенка Клиента, включая специальные категории персональных данных. Согласие предоставляется по форме Организации перед непосредственным предоставлением Услуги Клиенту/ребенку Клиента.

12. Считается, что Сторона 2 исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент/ребенок Клиента:

- не будет находиться в системе (онлайн) в назначенное время предоставления Услуги, доступной по предварительной записи, и не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при Регистрации;
- откажется от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
- в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
- откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента/ребенка Клиента, включая специальные категории персональных данных, перед непосредственным предоставлением Услуги;
- допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги;
- в процессе предоставления Услуги находится в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

#### **Правила предоставления очных медицинских Услуг:**

1. Запрос Клиента через Сервисы «Запись на прием к врачу», «Запись на диагностику» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.

2. Услуга предоставляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией такого запроса.

3. Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете.

4. Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.

5. Услуги предоставляются только при возможности их предоставления в Организации (при наличии соответствующих специалистов, оборудования и пр.).

6. Стоимость Услуг определяется прейскурантом на услуги Организации, действительным на день обращения Клиента за Услугой, размещенным в Личном кабинете.

7. Первичное предоставление Услуг по Программе в отношении ребенка Клиента возможно только после подтверждения его родства с Клиентом путем предоставления Клиентом подтверждающих документов с помощью соответствующих сервисов в Личном кабинете:

- свидетельство о рождении ребенка,
- паспорта Клиента,
- свидетельства об усыновлении, либо постановления/приказа/распоряжения об опеке над ребенком (если Клиент является усыновителем/опекуном/попечителем ребенка).

8. Клиент имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от назначенных места и времени предоставления Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограничено.

9. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление письменного согласия Клиента/ребенка Клиента на обработку 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 предоставлением Услуги Клиенту/ребенку Клиента.

10. Услуга может быть предоставлена только по назначению врача, полученного в рамках Услуг по Программе), и выдаче соответствующего направления (при этом срок действия направления врача – 14 (Четырнадцать) календарных дней, а также при согласовании Стороной 2/Организацией оказания Услуги.

13. Считается, что Сторона 2 исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент/ребенок Клиента:

- не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места предоставления Услуги;
- откажется от назначенного времени и места предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
- в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
- откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента/ребенка Клиента, включая специальные категории персональных данных, перед непосредственным предоставлением Услуги;
- допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги;
- в процессе предоставления Услуги находится в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

#### **Правила предоставления дистанционных ветеринарных консультаций:**

1. Запрос Клиента через Сервис «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.

2. Организация и оказание Услуг возможно только в отношении домашнего животного (кошки, собаки, грызуна, попугая), принадлежащего Клиенту (далее – Питомец), и в отношении не более 2 (Двух) Питомцев.

3. Услуга предоставляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией такого запроса.

4. Оказание Услуги не распространяется на проведение лечебно-профилактических мероприятий при диагностике и ликвидации болезней, особо опасных для человека и животных, а также при осуществлении федерального государственного ветеринарного надзора.

5. Во время проведения дистанционной консультации, в том числе при установлении необходимости по медицинским показаниям проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, ветеринар информирует 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.

6. Клиент во время проведения консультации предоставляет ветеринару информацию о

диагнозах Питомца, перенесенных им заболеваний, известных аллергических реакциях Питомца, противопоказаниях, пересылает ветеринару фото/скан-копии необходимых документов с помощью соответствующего Сервиса в Личном кабинете.

7. По результатам консультации ветеринаром составляется письменная рекомендация (заключение), которая размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Заключение носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию.

8. Услуга не предоставляется по вопросам:

- по которым ветеринар не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Питомцем дистанционным способом;
- для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии;
- касающимся предоперационной подготовки;
- касающимся оказания неотложной медицинской помощи.

9. Если Услуга предоставляется по предварительной записи, Клиент имеет право отказаться от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от получения Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограничено.

10. Считается, что Сторона 2 исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:

- не будет находиться в системе (онлайн) в назначенное время предоставления Услуги, доступной по предварительной записи, и не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при Регистрации;
- откажется от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
- в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
- допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

#### **Правила предоставления очных ветеринарных Услуг:**

1. Запрос Клиента через Сервисы «Запись на прием к врачу-ветеринару», «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.

2. Услуга предоставляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией такого запроса.

3. Услуга доступна только в отношении не более 2 (Двух) Питомцев.

4. Оказание Услуги не распространяется на проведение лечебно-профилактических мероприятий при диагностике и ликвидации болезней, особо опасных для человека и животных, а также при осуществлении федерального государственного ветеринарного надзора.

5. Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете.

6. Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.

7. Услуги предоставляются только при возможности их предоставления в Организации (при наличии соответствующих специалистов, оборудования и пр.).

8. Стоимость Услуг определяется розничным прейскурантом на услуги Организации, действительным на день обращения Клиента за Услугой.

9. Клиент имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от назначенных места и времени предоставления Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограничено.

10. Считается, что Сторона 2 исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:

- не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места предоставления Услуги;
- откажется от назначенного времени и места предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
- в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
- допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

#### **Правила предоставления консультационных Услуг:**

1. Запрос Клиента на предоставление консультационных Услуг через Сервис «Запрос на консьерж-сервис» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента.

2. Услуга предоставляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией такого запроса.

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

4. Все расходы, связанные с непосредственным получением услуг в рамках запроса Клиента, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

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

6. Сторона 2 и/или Организация не несет ответственность за качество предоставления услуг компаниями, рекомендованными Клиенту.

#### **Правила предоставления бытовых Услуг:**

1. Запрос Клиента на предоставление бытовых Услуг через Сервисы «Помощь профессионалов по дому по записи», «Запись на профессиональный клининг», «Запись на мойку окон» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения Клиента.

2. Организация и оказание Услуг доступны только для 1 (Одной) квартиры многоквартирного жилого дома с максимальной общей площадью до 67 (Шестидесяти семи) квадратных метров (исключаются коммерческие помещения, частные дома, дачи, коттеджи), в которой проживает Клиент (в дальнейшем – Квартира Клиента). Документами, подтверждающими проживание Клиента в квартире может выступать: свидетельство о праве собственности и выписка из ЕГРН об объекте недвижимости, выданная не позднее 30 (Тридцати) дней до даты обращения Клиента за Услугой, договор аренды, скан страницы паспорта Клиента с указанием места прописки, свидетельство о регистрации по месту пребывания, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, содержащее сведения об адресе места пребывания. Документы могут быть предоставлены Клиентом/представителем Клиента в виде сканов и/или фото посредством Личного кабинета.

3. Изменить адрес Квартиры Клиента для получения Услуги возможно 1 (Один) раз в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы вне зависимости от того, были ли оказаны Клиенту Услуги или нет.

4. Услуга предоставляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией такого запроса.

5. Услуга доступна по предварительной записи с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете в период с 10 (Десяти) до 17 (Семнадцати) часов по местному времени в будние дни и только в присутствии Клиента в момент оказания Услуги.

6. Услуга предоставляется только в интересах физического лица.

7. Стоимость Услуги определяется розничным прейскурантом на услуги Организации, действительным на день обращения Клиента за Услугой.

8. Стоимость материалов, использование которых может понадобиться в рамках оказания Услуги, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

9. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление Клиентом согласия на обработку его персональных данных.

11. Услуга предоставляется по предварительной записи. Клиент имеет право отказаться от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза. Количество отказов Клиента от получения Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограничено.

12. Считается, что Сторона 2 исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:

- откажется от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;

- Клиент не открывает дверь / отсутствует в согласованное для оказания Услуги время (место и желаемое время оказания Услуги фиксируются в момент обращения за Услугой);

- в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;

- допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

#### **1. Дистанционные консультации дежурного врача-терапевта/педиатра.**

1.1. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена Услуга: педиатр и терапевт. Профиль врача (педиатр и терапевт) определяется запросом Клиента на оказание Услуги в отношении собственного здоровья или здоровья ребенка Клиента. Категория врачей, которыми может быть оказана услуга – 1 (Первая), 2 (Вторая), 3 (Третья) категория, исключая кандидатов медицинских наук и докторов медицинских наук.

1.2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервисов «Телемед дежурный терапевт», «Телемед дежурный педиатр» в Личном кабинете.

1.3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций. Услуга дистанционных консультаций дежурного врача-терапевта не расходует Совокупный лимит, услуга дистанционных консультаций дежурного врача-педиатра расходует Совокупный лимит.

1.4. Основание для получения Услуги – обращение Клиента в случае острого и/или обострения хронического заболевания.

1.5. Услуга включает:

- консультации по оказанию медицинской помощи при острых и/или обострении хронических заболеваний;

- консультации по назначенному лечению;

- оценку результатов обследования, разъяснения по ранее установленному диагнозу;
- консультации по медикаментам и особенностям приёма препарата без назначения;
- помощь в выборе узкопрофильного специалиста по медицинским показаниям (исходя из симптомов и жалоб);
- направление на необходимые дополнительные обследования по медицинским показаниям.

1.6. Услуга не предоставляется по вопросам:

- по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
- для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии;
- касающимся предоперационной подготовки;
- планирования, ведения беременности, включая вопросы по скринингам при беременности, и экстракорпорального оплодотворения (ЭКО);
- касающимся прохождения диспансеризации, профилактических осмотров и прочих комплексных медицинских обследований в любом медицинском учреждении;
- касающимся вызова скорой помощи и оказания неотложной медицинской помощи.

## **2. Очные консультации врачей.**

2.1. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена Услуга:

2.1.1. в отношении Клиента: терапевт, гинеколог, дерматолог, оториноларинголог, гастроэнтеролог, маммолог, кардиолог, психиатр (психотерапевт), хирург, ортопед, проктолог, офтальмолог, уролог, флеболог.

2.1.2. в отношении ребенка Клиента: педиатр, гинеколог, дерматолог, оториноларинголог, гастроэнтеролог, кардиолог, психиатр (психотерапевт), хирург, ортопед, офтальмолог, уролог.

2.1.3. Профиль врача определяется запросом Клиента на оказание Услуги в отношении собственного здоровья или здоровья ребенка Клиента.

2.1.4. Категория врачей, которыми может быть оказана услуга – 1 (Первая), 2 (Вторая), 3 (Третья) категория, исключая кандидатов медицинских наук и докторов медицинских наук.

2.2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Запись на прием к врачу» в Личном кабинете.

2.3. Количество обращений в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы:

2.3.1. для оказания услуги Клиенту – 2 (Два) обращения;

2.3.2. для оказания услуги ребенку Клиента – 2 (Два) обращения на одного ребенка.

2.4. Основание для предоставления Услуги – согласованное Стороной 2 / Организацией назначение врача, содержащего подтверждение о наличии у Клиента / ребенка Клиента острого или обострения хронического заболевания, а также указание на необходимость получения Клиентом / ребенком Клиента Услуги и выданного по итогам консультации врача, оказанной в соответствии с пп. 1, 2 Перечня Услуг (в дальнейшем – Назначение врача).

2.5. Услуга включает:

- первичную доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь, осмотр узкоспециализированного врача, врача-терапевта с оказанием медицинской



помощи: сбор жалоб, анамнеза, осмотр комплексом методов медицинского обследования, соответствующих специализации врача, и другая диагностика на усмотрение врача, определение дальнейшей тактики ведения, назначение лечения;

- назначение по медицинским показаниям дополнительных инструментальных, лабораторных исследований и лечебно-диагностических манипуляций; перечень таких манипуляций определяет врач;

- экспертизу временной нетрудоспособности с выдачей листка нетрудоспособности;

- оформление установленной медицинской документации, в том числе подготовку и выдачу заключения на месте по результатам осмотра с перечнем назначений по лечению выявленных заболеваний и рекомендаций по улучшению состояния здоровья.

## 2.6. Обязательные условия предоставления Услуг:

2.6.1. предоставление письменного согласия Клиента/представителя Клиента на обработку персональных данных Клиента и/или ребенка Клиента и передачу информации, составляющей врачебную тайну, а также предоставление письменного информированного добровольного согласия Клиента и/или ребенка Клиента 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/ребенку Клиента;

2.6.2. наличие Назначения врача (документ может быть передан Исполнителю в виде скана и/или фото через соответствующий Сервис в Личном кабинете);

2.6.3. согласование Стороной 2/Организацией оказания Услуги согласно Назначению врача. Исполнитель оставляет за собой право отказать в согласовании приема врача/врачей при отсутствии медицинских показаний, указанных в Назначении врача, или в случае отсутствия подтверждения наличия у Клиента или его ребенка острого заболевания или обострения хронического.

## 3. Лабораторные исследования.

3.1. Услуга включает проведение лабораторных исследований из числа самых распространенных в отношении Клиента и/или его ребенка.

3.2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете.

3.3. Количество обращений в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы:

3.3.1. для оказания услуги Клиенту – 2 (Два) обращения с Лимитом на Услугу 5 000 (Пять тысяч) рублей на каждое обращение;

3.3.2. для оказания услуги ребенку Клиента – 2 (Два) обращения с Лимитом на Услугу 5 000 (Пять тысяч) рублей на каждое обращение на одного ребенка.

3.4. Основание для предоставления Услуги – согласованное Исполнителем Назначение врача.

## 3.5. Обязательные условия предоставления Услуг:

3.5.1. предоставление письменного согласия Клиента/представителя Клиента на обработку персональных данных Клиента и/или ребенка Клиента и передачу информации, составляющей врачебную тайну, а также предоставление письменного информированного добровольного согласия Клиента и/или ребенка Клиента 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/ребенку Клиента;

3.5.2. наличие Назначения врача (документ может быть передан Стороне 2/ Организации в виде скана и/или фото через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете);

3.5.3. согласование Стороной 2/Организацией оказания Услуги согласно Назначению врача. Исполнитель оставляет за собой право отказать в согласовании назначений в полном объеме или частично при отсутствии медицинских показаний для проведения манипуляций, указанных в Назначении врача, или в случае отсутствия подтверждения наличия у Клиента или его ребенка острого заболевания или обострения хронического.

#### **4. Инструментальная диагностика.**

4.1. Услуга включает проведение инструментальной диагностики из списка:

4.1.1. перечень инструментальных исследований, доступных Клиенту: гастроскопия (без анестезиологического пособия, а также видео записи при проведении исследования), колоноскопия (без анестезиологического пособия, а также видео записи при проведении исследования), эхокардиография, электрокардиография, ультразвуковое исследование (одной зоны), рентгенография (одной зоны).

4.1.2. перечень инструментальных исследований, доступных ребенку Клиента: эхокардиография, электрокардиография, ультразвуковое исследование (одной зоны), рентгенография (одной зоны).

4.2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете.

4.3. Количество обращений, в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы:

4.3.1. для оказания услуги Клиенту – 2 (Два) обращения;

4.3.2. для оказания услуги ребенку Клиента – 2 (Два) обращения на одного ребенка Клиента.

4.4. Основание для предоставления Услуги – согласованное Исполнителем Назначение врача.

4.5. Обязательные условия предоставления Услуг:

4.5.1. предоставление письменного согласия Клиента/представителя Клиента на обработку персональных данных Клиента и/или ребенка Клиента и передачу информации, составляющей врачебную тайну, а также предоставление письменного информированного добровольного согласия Клиента и/или ребенка Клиента 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/ребенку Клиента;

4.5.2. наличие Назначения врача (документ может быть передан Стороне 2/ Организации в виде скана и/или фото через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете);

4.5.3. согласование Стороной 2/Организацией оказания Услуги согласно Назначению врача. Исполнитель оставляет за собой право отказать в согласовании назначений в полном объеме или частично при отсутствии медицинских показаний для проведения манипуляций, указанных в Назначении врача, или в случае отсутствия подтверждения наличия у Клиента или его ребенка острого заболевания или обострения хронического.

#### **5. Дистанционные консультации врача-ветеринара.**

5.1. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена Услуга: ветеринарный врач общего профиля.

5.2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервисов «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете.

5.3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций. Услуга не расходует Совокупный лимит.

5.4. Основание для получения Услуги:

5.4.1. обращение Клиента в случае острого и/или обострения хронического заболевания питомца;

5.4.2. предоставление скан-копии/фото ветеринарного паспорта на Питомца через Сервис «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете.

5.5. Услуга включает:

- консультации по оказанию медицинской помощи Питомцу при острых и/или обострении хронических заболеваний;
- консультации по назначенному лечению Питомцу;
- оценку результатов обследования, разъяснения по ранее установленному диагнозу Питомца;
- консультации по медикаментам и особенностям приёма препарата без назначения;
- помощь в выборе узкопрофильного специалиста по медицинским показаниям (исходя из симптомов у Питомца);
- направление Питомца на необходимые дополнительные обследования по медицинским показаниям.

## **6. Очные консультации врача-ветеринара.**

6.1. Перечень ветеринаров, которыми может быть оказана Услуга: ветеринарный врач общего профиля.

6.2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Запись на прием к врачу-ветеринару» в Личном кабинете.

6.3. Количество обращений в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы - 2 (Два) обращения на 1 (Одного) Питомца.

6.4. Основание для предоставления Услуги:

6.4.1. заключение ветеринара, содержащее подтверждение о наличии у Питомца острого или обострения хронического заболевания, а также указание на необходимость получения Клиентом в отношении его Питомца Услуги и выданного по итогам консультации врача, оказанной в соответствии с п. 5. Перечня Услуг;

6.4.2. предоставление скан-копии/фото ветеринарного паспорта на Питомца через Сервис «Запись на прием к врачу-ветеринару» в Личном кабинете.

6.5. Услуга включает:

- осмотр Питомца ветеринаром с оказанием медицинской помощи: сбор жалоб, анамнеза, осмотр комплексом методов медицинского обследования, и другая диагностика на усмотрение ветеринара, определение дальнейшей тактики ведения, назначение лечения;
- назначение по медицинским показаниям дополнительных инструментальных, лабораторных исследований и лечебно-диагностических манипуляций; перечень таких манипуляций определяет ветеринар;
- 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 Питомца.

6.6. Обязательные условия предоставления Услуги:

6.6.1. оказание медицинской помощи только при острых и/или обострении хронических заболеваний Питомца;

6.6.2. наличие заключения ветеринара с указанием необходимости получения Питомцем Услуги (документ может быть передан Исполнителю в виде скана и/или фото через Сервис «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете).

## **7. Лабораторные исследования для Питомца.**

7.1. Услуга включает проведение назначенных Питомцу лабораторных исследований.

7.2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете.

7.3. Количество обращений в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы - 2 (Два) обращения на 1 (Одного) Питомца с Лимитом на Услугу 5 000 (Пять тысяч) рублей на 1 (Одно) обращение.

7.4. Основания для предоставления Услуги:

7.4.1. наличие заключения ветеринара, содержащего указание на необходимость получения Услуги и выданного по итогам консультации, оказанной согласно пп. 5., 6. Перечня Услуг;

7.4.2. предоставление скан-копии/фото ветеринарного паспорта на Питомца через Сервис «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете

7.5. Обязательные условия предоставления Услуг:

7.5.1. оказание медицинской помощи только при острых и/или обострении хронических заболеваний Питомца;

7.5.2. наличие заключения ветеринара с указанием необходимости получения Питомцем Услуги (документ может быть передан Исполнителю в виде скана и/или фото через Сервис «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете).

## **8. Инструментальные исследования для Питомца.**

8.1. Услуга включает проведение инструментальной диагностики Питомцу из списка: ультразвуковое исследование (одной зоны), электрокардиография, рентгенография (одной зоны).

8.2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете.

8.3. Количество обращений в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Период действия Программы – 2 (Два) обращения на 1 (Одного) Питомца.

8.4. Основания для предоставления Услуги:

8.4.1. наличие заключения ветеринара, содержащего указание на необходимость получения Услуги и выданного по итогам консультации, оказанной согласно пп. 5., 6. Перечня Услуг;

8.4.2. предоставление скан-копии/фото ветеринарного паспорта на Питомца через Сервис «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете.

8.5. Обязательные условия предоставления Услуг:

8.5.1. оказание медицинской помощи только при острых и/или обострении хронических заболеваний Питомца;

8.5.2. наличие заключения ветеринара с указанием необходимости получения Питомцем Услуги (документ может быть передан Исполнителю в виде скана и/или фото через Сервис «Запись на ветеринарную диагностику» в Личном кабинете).

## **9. Услуга «Справочная информация».**

9.1. Услуга включает:

- поиск и подбор компаний, оказывающих услуги бытового характера, включая, но не ограничиваясь: услуги электрика, сантехника, слесаря, сборщика мебели, специалиста по ремонту бытовой техники, садовые услуги;

- поиск и подбор клининговых компаний;

- предоставление справочной информации о компаниях, оказывающих услуги бытового характера, включая, но не ограничиваясь: контактные данные, информацию о тарифах, графике работы и др.

9.2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запрос на консьерж-сервис» в Личном кабинете.

9.3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций. Услуга не расходует Совокупный лимит.

9.4. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Запрос на консьерж-сервис» в Личном кабинете.

## **10. Помощь по дому.**

10.1. Услуга включает проведение работ в Квартире Клиента:

10.1.1. Ремонт сантехнического оборудования:

10.1.2. Восстановление работоспособности отопительной системы в аварийных ситуациях: сварка трубы, замена радиатора на аналогичный, первичная герметизация стояка;

10.1.3. Ремонт водопроводной внутриквартирной системы: срыв смесителей, замена гибкой подводки к бытовой технике при разрыве.

10.1.4. Электротехнические работы по устранению неисправностей проводки, электрического щитка, возникших по следующим причинам: короткое замыкание, обрыв проводов или плохое соединение проводов в зажиме электроустановочного устройства.

10.1.5. Ремонт бытовой техники (стиральная машина, посудомоечная машина, холодильник, микроволновая печь, кондиционер) не старше двух лет с момента покупки (при этом Сторона 2 / Организация не несет ответственность, если вследствие оказания Услуги бытовая техника будет снята с гарантийного обслуживания).

10.2. Услуга оказывается при предоставлении Клиентом через Сервис «Помощь профессионалов по дому по записи» следующих документов:

10.2.1. в части, предусмотренной п. 10.1.1.1. Перечня Услуг при наличии у Клиента копии аварийного акта и документа, подтверждающего согласование ремонтных работ с органом управления многоквартирного жилого дома;

10.2.2. в части, предусмотренной п. 2.1.3. Перечня Услуг, при наличии у Клиента гарантийного талона и чека на бытовую технику, в отношении которой будет оказываться Услуга.

10.3. Услуга не может быть оказана:

10.3.1. в коммерческих помещениях, частных домах, дачах, коттеджах;

10.3.2. в случае умышленного создания аварийной ситуации для получения Услуги;

10.3.3. в части, предусмотренной п. 10.1.1.1. Перечня Услуг, если Клиент не согласовал проведение ремонтных работ с органом управления многоквартирного жилого дома. Обязанность согласования лежит на Клиенте;

10.3.4. в части, предусмотренной п. 10.1.2. Перечня Услуг, при возникновении аварийной ситуации в случае перегрузки сети одновременным включением мощных электрических приборов, при эксплуатации неисправных электрических приборов, при повреждении проводки в результате проведения строительных и других работ (сверление стен и др.), при применении/использовании временной электропроводки, проложенной открытым способом с нарушением правил устройства электроустановок, а также нестандартных (самодельных) электронагревательных приборов, в результате использования некалиброванных плавких вставок или других самодельных аппаратов защиты от перегрузки и короткого замыкания;

10.3.5. в части, предусмотренной п. 10.1.3. Перечня Услуг, при наличии внешних механических повреждений бытовой техники, влияющих на её работоспособность; в отношении повреждений или поломок, подлежащих ремонту в рамках гарантийных обязательств и гарантийного срока, установленных производителем бытовой техники. Услуга может быть оказана только в случае предоставления подтверждения об отказе авторизованного сервисного центра производителя осуществить ремонт бытовой техники.

10.4. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Помощь профессионалов по дому по записи» в Личном кабинете.

10.5. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.

10.6. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента, а также в части, предусмотренной пп. 10.1.1.1. Перечня Услуг, 10.1.2. Перечня Услуг – возникновение аварийной ситуации, требующей проведения восстановительных работ, указанных в пп. 10.1.1.1, 10.1.2. Перечня Услуг, а также наличие документов согласно п. 10.2. Перечня Услуг.

## **11. Помощь при экстренной ситуации.**

11.1. Услуга включает:

11.1.1. перестановку и сборку крупногабаритной мебели в Квартире Клиента, сумма измерений (длина, высота, ширина) которой больше полутора метра, а вес превышает 5 (Пять) килограмм: кровати, прихожие, гостиные, кухонные уголки, кухонные гарнитуры, шкафы, шкафы-купе, детская мебель и др.

11.1.2. проведение профессионального клининга в Квартире Клиента (исключая вынос крупногабаритного мусора);

11.1.3. мойку окон с двух сторон (одно-, двух-, трехстворчатое окно, панорамное остекление, окно с балконной дверью, балконные окна) в Квартире Клиента, за исключением мойки окон методом промышленного альпинизма.

11.2. Способ обращения за Услугой:

11.2.1. в части п. 11.1.1. Перечня Услуг - через Сервис «Помощь профессионалов по дому по записи» в Личном кабинете;

11.2.2. в части п. 11.1.2. Перечня Услуг – через Сервис «Запись на профессиональный клининг» в Личном кабинете;

11.2.3. в части п. 11.1.3. Перечня Услуг – через Сервис «Запись на мойку окон» в Личном кабинете.

11.3. Количество обращений в каждые 12 (Двенадцать) месяцев Периода действия Программы:

11.3.1. в части п. 11.1.1. Перечня Услуг – 2 (Два) обращения с Лимитом на Услугу 10 000 (Десять тысяч) рублей на 1 (Одно) обращение;

11.3.2. в части п. 11.1.2. Перечня Услуг – 2 (Два) обращения;

11.3.3. в части п. 11.1.3. Перечня Услуг – 2 (Два) обращения.

11.3.4. Услуги согласно пп. 11.1.2. – 11.1.3. Перечня Услуг расходуют Совокупный лимит в размере не более 30 000 (Тридцати тысяч) рублей. При этом при недостаточности средств Совокупного лимита на оказание Услуги выделяется дополнительный лимит в размере 50 000 (Пятидесяти тысяч) рублей.

11.4. Основание для предоставления Услуги:

11.4.1. обращение Клиента;

11.4.2. наступление экстренной ситуации в Квартире Клиента, а именно: залива, пожара, стихийного бедствия, противоправных действий третьих лиц, требующего проведения работ, указанных в пп. 11.1.1. – 11.1.3. Перечня Услуг;

11.4.3. предоставление Клиентом документов, подтверждающих наступление экстренной ситуации в Квартире Клиента, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, через соответствующие Сервисы в Личном кабинете, а именно:

11.4.4. акт о заливе Квартиры Клиента, в котором указываются данные о Клиенте, об адресе Квартиры Клиента, данные о заливе и т.п., от Управляющей компании или от независимого оценщика в случае залива;

11.4.5. акт о пожаре, в котором указываются данные о Клиенте, об адресе Квартиры Клиента, данные о пожаре и т.п., от Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России) в случае пожара;

11.4.6. документы, подтверждающие факт стихийного бедствия: акт на пострадавший объект, в котором указываются данные о Клиенте, об адресе Квартиры Клиента, данные о происшествии, степени и характер разрушений (повреждений), сумма нанесенного ущерба и т.п.; справки, выданные компетентными органами, занимающимися ликвидацией чрезвычайной ситуации: МЧС России, Государственной противопожарной службы, МВД России и др.;

11.4.7. постановление о возбуждении уголовного дела от Министерства внутренних дел (МВД России), в котором указываются данные о Клиенте, об адресе Квартиры Клиента, данные о происшествии и т.п., в случае противоправных действий третьих лиц.