

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор

ООО «Методика»

/Санжиева В.Н.

01 июня 2021 г.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Combo L «Med»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «Методика» услуг по программе обслуживания «Combo L «Med».

Правила устанавливаются Компанией самостоятельно и регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Клиент** — физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, а также юридическое лицо, которое приобрело право на получение услуг в соответствии с настоящими Правилами по программе обслуживания «Combo L «Med».

**Персональная информация Клиента** — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

-персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при подписании Сертификата или в процессе пользования Услугами, включая такие персональные данные Клиента, как фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон, e-mail, платежные и иные реквизиты, а также идентификационные данные Транспортного средства Клиента;  
-иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

**Доверенное лицо** — лицо, владеющее транспортным средством Клиента на законном основании (право аренды, доверенность на право управления транспортным средством и т.п.) и допущенного к управлению ТС в рамках действующего полиса ОСАГО.

**Компания** — общество с ограниченной ответственностью «Методика» (ОГРН 1187847369380).

**Партнеры Компании** — юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели, содействующие Компании в оказании Услуг Клиентам в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

**Период оказания Услуг** — период времени, определяемый выбранной Клиентом программой обслуживания, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**Сертификат** — идентификационный номерной документ в бумажной форме, дающий Клиенту право на получение от Компании Услуг в рамках программы обслуживания «Combo L «Med».

**Активация** — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании на основании Сертификата.

**Наполнение Сертификата** — объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией Клиенту при предъявлении Сертификата на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами.

**Зона оказания Услуг** — территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой Компания оказывает Клиенту Услуги.

**Запрос на оказание Услуг** — обращение Клиента в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в Правилах, для получения Услуги, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.

**Специалист** — сотрудник Компании или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор, уполномоченный Компанией на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией для оказания Услуг.

**Заключение Специалиста** — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

**Транспортное средство, автомобиль** — принадлежащее Клиенту на законном основании техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Клиентом при активации Сертификата и являющееся объектом Услуг, оказываемых Компанией, за исключением: мопедов, велосипедов, ТС, используемых в качестве такси; коммерческих транспортных средств с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем; с удлиненным кузовом; бронированных транспортных средств; транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков, как предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях; микроавтобусов, грузовых транспортных средств; автомобилей, не прошедших, в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Допустимая масса легковых автомобилей не должна превышать 3 500 кг.

Число пассажиров, количество багажа, груза должны соответствовать предусмотренным техническими характеристиками транспортного средства завода-изготовителя.

**Дорожно-транспортное происшествие (ДТП)** — событие, возникшее в процессе движения транспортного средства Клиента и/или с его участием, произошедшее в период действия Сертификата и послужившее основанием для обращения Клиента за получением Услуг, оказываемых Компанией, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

## 2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Общий перечень услуг, оказываемых Компанией:

- ✓ Устная консультация с врачом общей практики – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Устная консультация с врачом по реабилитации после COVID-19 – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Онлайн-консультация узкопрофильного врача – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Расшифровка результатов анализов или комплексного обследования – не более двух обращений в год;
- ✓ Второе врачебное мнение – не более двух обращений в год;
- ✓ Консультация диетолога – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Консультация психолога – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Медицинский консьерж – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Скорая помощь – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Право пациента – без ограничений по количеству обращений;
- ✓ ФармСправка – без ограничений по количеству обращений.

2.2. Перечень и объем Услуг определяется выбранной Клиентом программой обслуживания. Помимо Услуг, перечисленных в пункте 2.1 настоящих Правил, Клиент в период действия Сертификата вправе запросить дополнительные услуги. Порядок и условия предоставления дополнительных услуг оговариваются индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

2.3. Все Услуги предоставляются на основании Запросов Клиента, сформированные в соответствии с положениями настоящих Правил.

2.4. Заказ Услуг, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется через оператора Компании по номеру телефона: **+7 (800) 222-19-07** круглосуточно.

Клиент при подаче заявки на предоставление Услуги сообщает оператору следующую информацию: ФИО Клиента, контактный номер для связи, номер карты, суть обращения, данные транспортного

средства, а также, при необходимости, оператор вправе запросить у Клиента дополнительные сведения, необходимые для оказания Услуг.

2.5. Услуги оказываются силами Компании или Партнеров Компании, сотрудничающими с Компанией на основании соответствующих договоров.

2.6. Услуги предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Клиентов материалов) предоставление Услуг, может быть отсрочено, но не более чем на 3 (три) календарных дня.

2.7. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг в рамках Сертификата. Осуществляя Запрос на получение Услуги, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента. Настоящее согласие действует в течение срока действия Сертификата и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Компании соответствующего заявления в письменной форме.

2.8. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

2.9. Услуги не предполагают постановки диагноза Клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения. Услуга не предполагает оказание Клиенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, и носит справочно-информационный характер.

2.10. Услуги носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.

2.11. Клиент понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента.

2.12. Компания не несет ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании такой информации.

2.13. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.

2.14. Услуги, перечисленные в п. 2.1 настоящих Правил, предоставляются на всей территории РФ

2.15. Предоставление Услуг может быть приостановлено в связи со сложной эпидемиологической обстановкой в регионе обслуживания, а также в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ либо в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

### **3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

**3.1. «Устная консультация с врачом общей практики»** — услуга, предоставляемая в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

**3.2. «Устная консультация с врачом по реабилитации после COVID-19»** — услуга, предоставляемая в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении методов и способов восстановительного лечения и реабилитации (в том числе психологической) после перенесенной коронавирусной инфекции COVID-19.

**3.3. «Онлайн-консультация узкопрофильного врача»** — услуга, предоставляемая узкопрофильным специалистом (гинеколог, невролог, уролог-андролог, отоларинголог, офтальмолог, кардиолог-аритмолог, стоматолог, эндокринолог, проктолог, флеболог) в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

**3.4. «Расшифровка результатов анализов или комплексного обследования»** — расшифровка лабораторных показателей об отклонении и нормы величин этих показателей при различных состояниях. Для оказания Услуги Клиент должен отправить на адрес электронной почты Компании документы, содержащие данные об анализах.

**3.5. «Второе врачебное мнение»** — услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача. Для оказания Услуги Клиенту необходимо предоставить Компании документы, содержащие сведения о поставленном диагнозе. В случае предоставления Клиентом документов на иностранном языке, Компания при необходимости осуществляет за свой счет перевод таких документов. В случае оказания Услуги (комментария и/или заключения врача) на иностранном языке, Компания осуществляет перевод таких документов за свой счет.

**3.6. «Консультация диетолога»** — услуга, предоставляемая в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере правильного питания.

**3.7. «Консультация психолога»** — услуга, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализ проблемы Клиента, диагностика, выработка метода терапии.

**3.8. «Медицинский консьерж»** — услуга, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

**3.9. «Скорая помощь»** — услуга, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России, в том числе экстренные консультации.

**3.10. «Право пациента»** — услуга, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

**3.11. «ФармСправка»** — услуга, представляющая собой информирование по телефону о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **5.1. Клиент имеет право:**

5.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством.

5.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего периода действия Сертификатом.

5.1.3. Осуществлять Запросы/Заявки на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.

5.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

5.1.5. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

5.1.6. Изменять выбранные идентификационные данные, с письменным уведомлением Компании.

### **5.2. Клиент обязан:**

5.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом подлежащих оказанию Услуг.

5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

5.2.3. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.

5.2.4. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

5.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

5.2.6. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

5.2.7. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, кроме Доверенных лиц.

5.2.8. Сохранять втайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

### **5.3. Компания имеет право:**

- 5.3.1. Уточнять поступившие Запросы/Заявки от Клиента.
- 5.3.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.
- 5.3.3. Привлекать третьих лиц - партнеров Компании для оказания Услуг при необходимости.
- 5.3.4. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
- 5.3.5. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
- 5.3.6. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.
- 5.3.7. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации Сертификата, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.
- 5.3.8. Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.
- 5.3.9. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- 5.3.10. Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:
- Отказать в предоставлении услуги в случаях, когда:
  - Клиент нарушает условия Правил;
  - у Клиента выявлены признаки заболевания, лечение и или диагностика которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях;
  - оказание услуг по Сертификату, по мнению специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает жизни Клиента;
  - оказание таких услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния здоровья Клиента;
  - получение услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
  - Клиент осуществляет запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
  - оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
  - действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
  - оказание услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
  - Клиент или его доверенное лицо находится в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;
  - непредоставления в порядке, установленном Правилами, информации об изменении учетных данных, указанных при активации данных;
  - у Клиента или его доверенного лица на момент оказания Услуги отсутствует Сертификат;
  - при нахождении Клиента вне зоны оказания услуг;
  - при невыполнении Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.
- 5.3.11. Получать от Клиента для ознакомления копии данных, касающихся протекания лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов, протоколов консилиумов и т.д.

#### **5.4. Компания обязана:**

- 5.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с настоящими Правилами.
- 5.4.2. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
- 5.4.3. Оказывать Услуги надлежащего качества.
- 5.4.4. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в ее распоряжении информацию об Услугах, условиях и порядке их оказания.
- 5.4.5. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 5.4.6. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

## **6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

6.1. Подписанием Сертификата, Клиент, самостоятельной волей и интересом, дает согласие ООО «Методика» на обработку своих персональных данных, в том числе с использованием средств автоматизации и без их использования, включающих в себя: фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон телефона, e-mail, платежные и иные реквизиты, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак).

6.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных Клиента.

6.3. Настоящее согласие действует в течение срока действия Сертификата и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес ООО «Методика» соответствующего заявления в письменной форме.

## **7. ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Компания не несет ответственности за причинение Клиенту Компании морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но, не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта Автомобиля, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Компании.

7.3. В соответствии с настоящими Правилами Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 2.1. настоящих Правил в случаях:

-Обращения Клиента находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении Автомобилем, а также, если Клиент Компании отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу) с нарушением условий, при которых возможно оказание данной услуги;

-Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

-Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения Автомобиля, указанного в учетной информации, по распоряжению государственных органов.

-Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии Учетных данных, сообщенных Клиентом при Активации Сертификата.

-При фактическом отсутствии у Клиента Сертификата на момент оказания услуги.

7.4. Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Клиенту при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании, и/или третьим лицам.

7.5. Любые умышленные действия Клиента, направленные на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью Автомобиля, в том числе в результате ДТП, и/или не в отношении Автомобиля, указанного в Учетных данных) являются основанием для отказа Компании в предоставлении услуг. Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Правилами, со стороны Клиента признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Компании или Партнером Компании на месте оказания Услуг.

7.6. При утрате Сертификата по любой причине, Клиент обязан сообщить об этом в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты, по номеру телефона, указанному в п. 2.4 настоящих Правил.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. В случае изменения Компанией Правил, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененных Правил на официальном сайте Компании в сети Интернет.

8.2. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.