

Правила обслуживания по сервису Экомир

1. Термины и определения.

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.

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Медоблако».

Клиент – физическое лицо, которое заключило договор страхования с ООО «СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование» и имеет право в течение Периода активации Программы стать Участником настоящей программы обслуживания (далее – Программа) самостоятельно, либо передать право участия в Программе другому физическому лицу, которое станет Участником Программы вместо Клиента.

Личный кабинет – персональный раздел Участника/ Пользователя на Ресурсе Исполнителя, вход в который осуществляется со страницы, размещенной по адресу: rosbank-ecomir.medoblako.ru, и который после авторизации Участника/ Пользователя в данном разделе позволяет ему получать Услуги, предусмотренные Программой в зависимости от выполнения действий и условий согласно Правилам.

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.

Период активации Программы – период между 15 (пятнадцатым) включительно и 30 (тридцатым) включительно календарным днем со дня заключения договора страхования, в течение которого Участник Программы вправе самостоятельно активировать Программу в порядке, установленном в п. 2.5. Правил.

Период действия Программы – период, в течение которого Участник может принять участие в Программе. Период действия Программы равен 365 (тремстам шестидесяти пяти) дням, начиная с 1-го (первого) календарного дня, следующего за днем активации Программы.

Пользователь - физическое лицо, выбранное Участником для получения Услуг по Программе согласно п. 4.6.3. Правил, и возрастные ограничения которого указаны в п. 3.2. Правил.

Телемедицинская платформа - автоматизированная информационная система, обеспечивающая применение информационных технологий, с помощью которых осуществляется дистанционное взаимодействие Врачей с Пользователями и (или) их законными представителями, идентификация и аутентификация указанных лиц, документирование совершаемых ими действий при проведении консилиумов, консультаций, дистанционного медицинского наблюдения за состоянием здоровья Пользователя.

Услуги – услуги, предусмотренные п. 4.1. Программы.

Участник – физическое лицо, которое имеет право принять участие в Программе, возрастные ограничения которого указаны в п. 3.2. Правил.

Ресурс Исполнителя – совокупность веб-страниц Исполнителя, доступных в Интернете через протоколы HTTP/HTTPS, размещённых по адресу www.medoblako.ru или www.medoblako.com, и все домены следующих уровней, относящиеся к Ресурсу Исполнителя. Вход на Ресурс Исполнителя осуществляется со страницы, размещенной по адресу rosbank-ecomir.medoblako.ru

2. Активация программы обслуживания и регистрация Участника Программы на Ресурсе Исполнителя.

2.2. Активация Программы и регистрация Участника Программы на Ресурсе Исполнителя являются обязательным условием для участия в Программе.

2.3. Активация Программы возможна по инициативе Участника Программы или автоматически.

2.4. Автоматическую активацию Программы осуществляет Исполнитель по истечении Периода активации Программы при условии, что Участник Программы в течение указанного периода не активировал Программу по собственной инициативе. В случае автоматической активации Клиент становится Участником.

2.5. Активация Программы по инициативе Участника Программы возможна по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71 или на Ресурсе Исполнителя в течение Периода активации Программы. При этом Участник Программы должен сообщить/указать фамилию, имя Клиента, номер договора страхования Клиента, а также сообщить/указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон, e-mail.

2.6. В момент активации Программы по инициативе Участника Программы происходит автоматическая регистрация Участника Программы на Ресурсе Исполнителя. Регистрация Участника на Ресурсе Исполнителя производится на телефон, указанный при активации Программы, который в дальнейшем будет использован в качестве

логина к Личному кабинету Участника на Ресурсе Исполнителя. При этом на указанный Участником Программы телефон направляется пароль к Личному кабинету на Ресурсе Исполнителя.

2.7. В случае автоматической активации Программы для принятия участия в Программе Участнику необходимо в Период действия Программы зарегистрироваться на Ресурсе Исполнителя. Регистрация Участника на Ресурсе Исполнителя возможна по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71 или на Ресурсе Исполнителя. При этом Участник или представитель Участника должен сообщить/указать номер договора страхования Клиента, фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон, e-mail.

3. Общие положения.

3.1. Название Программы: «Экомир».

3.2. Возрастные ограничения для Участника: от 18 (восемнадцати) лет включительно; возрастные ограничения для Пользователя: от 0 (ноля) лет включительно для получения Услуг пп. 4.1.1., 4.1.3., 4.1.5. Правил, от 18 (восемнадцати) лет включительно для получения Услуг пп. 4.1.2., 4.1.4. Правил.

3.3. Участие в Программе доступно только Участнику, на которого активирована Программа, получение Услуг по Программе доступно только Пользователю.

3.4. Участие в Программе возможно после подтверждения личности активированного Участника путем валидации Участника по номеру договора страхования, фамилии, имени, отчеству и дате рождения.

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

3.6. Поддержка Участника/Пользователя и оказание Услуг осуществляются Исполнителем на русском языке.

3.7. Обращения Участника/Пользователя по номерам телефонов Исполнителя и обращение Исполнителя по номеру телефона Участника/Пользователя, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по проведению Программы и предоставлению Услуг. Осуществляя запрос/действия для участия в Программе и получения Услуг, Участник/Пользователь выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, передачу записей разговоров, переписок, в которых он участвует.

4. Состав Программы.

4.1. Программа включает следующие Услуги:

4.1.1. Профилактическое обследование «Сила иммунитета», включающее:

Состав профилактического обследования
Лабораторная диагностика (однократно)
Иммуноглобулины класса А (IgA)
Иммуноглобулины класса М (IgM)
Иммуноглобулины класса G (IgG)
IgE общий (Иммуноглобулин Е общий, IgE total)
Витамин В6
Фолиевая кислота (Folic Acid)
Витамин В12
Эссенциальные микроэлементы (Медь, Селен, Цинк)
Магний
Гомоцистеин
С-реактивный белок
25-ОН витамин D
Ферритин
Расширенный биохимический анализ крови (Глюкоза, Общий белок, Белковые фракции сыворотки, Железо, Мочевина, Креатинин, Билирубин общий, Билирубин прямой, Триглицериды, Холестерин, ЛПНП, ЛПВП, АЛТ, АСТ, Альфа-Амилаза, ГГТП, Щелочная фосфатаза, Калий, Натрий, Хлор, Кальций общий)
Клинический анализ крови: общий анализ крови, Лейкоцитарная формула, СОЭ (с микроскопией мазка крови при наличии патологических сдвигов)
Тироксин свободный (Т4 свободный, Free Thyroxine, FT4)
Тиреотропный гормон (ТТГ, тиротропин, Thyroid Stimulating Hormone, TSH)
Общий анализ мочи
Консультация Врача общей практики (без ограничения по количеству обращений в течение 6 (шести) месяцев с даты завершения Периода действия Программы)
Удаленная консультация дежурного врача общей практики (профиль врача (терапевт/педиатр) определяется в зависимости от возраста Пользователя)
Консультация узкопрофильного Врача (однократно)
Консультация Врача аллерголога-иммунолога

4.1.2. Профилактическое обследование «Правильное питание», включающее:

Лабораторная диагностика (однократно)
Клинический анализ крови: общий анализ, лейкоформула, СОЭ (с микроскопией мазка крови при наличии патологических сдвигов)
Холестерин общий (Холестерин, Cholesterol total)
АлАТ (АЛТ, Аланинаминотрансфераза, аланинтрансаминаза, SGPT, Alanine aminotransferase)
АсАТ (АСТ, аспаратаминотрансфераза, AST, SGOT, Aspartate aminotransferase)
Мочевая кислота (Uric acid)
Билирубин общий (Bilirubin total)
Мочевина (Urea)
Креатинин (Creatinine)
Глюкоза (Glucose)
Тиреотропный гормон (ТТГ, тиротропин, Thyroid Stimulating Hormone, TSH)
Трийодтиронин свободный (Т3 свободный, Free Triiodothyronine, FT3)
Тироксин свободный (Т4 свободный, Free Thyroxine, FT4)
Ферритин (Ferritin)
Железо сыворотки (Fe, Iron)
Холестерин-ЛПНП (Холестерин липопротеинов низкой плотности, ЛПНП, Cholesterol LDL, β -холестерин)
Холестерин-ЛПВП (Холестерин липопротеинов высокой плотности, HDL Cholesterol, α -холестерин)
Триглицериды (Triglycerides)
Общий белок
Тестостерон
ФСГ (фоликулостимулирующий гормон)
Лютеинизирующий гормон (ЛГ)
Пролактин
Лептин
Кортизол
Гликированный гемоглобин
Инструментальная диагностика
Ультразвуковое исследование органов брюшной полости
Консультация Врача общей практики (без ограничения по количеству обращений в течение 6 (шести) месяцев с даты завершения Периода действия Программы)
Удаленная консультация дежурного врача-терапевта
Консультация узкопрофильного Врача (однократно)
Консультация Врача-диетолога и подбор диеты по результатам предыдущих этапов профилактического обследования.

4.1.3. Профилактическое обследование «Медицинский чекап», включающее:

Лабораторная диагностика (однократно)
Общий анализ крови (Complete Blood Count, CBC)
Лейкоцитарная формула (дифференцированный подсчет лейкоцитов, лейкоцитограмма, Differential White Blood Cell Count)
СОЭ (Скорость Оседания Эритроцитов, ESR)
Холестерол общий (холестерин, Cholesterol total)
Мочевина
Креатинин
Аланинаминотрансфераза (АЛТ)
Аспаратаминотрансфераза (АСТ)
Кальций
Магний (Mg, Magnesium)
Креатинкиназа (КФК)
Молочная кислота (лактат)
Триглицериды (Triglycerides)
Холестерол-ЛПВП (Холестерин липопротеинов высокой плотности, HDL Cholesterol)
Холестерол-ЛПНП (Холестерин липопротеинов низкой плотности, ЛПНП, Cholesterol LDL)
Общий анализ мочи (с микроскопией осадка)
Ферритин
Глюкоза (Glucose)
Тиреотропный гормон (ТТГ, тиротропин, Thyroid Stimulating Hormone, TSH)
Инструментальная диагностика (однократно)

Электрокардиограмма
Ультразвуковое исследование органов брюшной полости, почек, надпочечников
Консультация Врача общей практики (без ограничения по количеству обращений в течение 6 (шести) месяцев с даты завершения Периода действия Программы)
Удаленная консультация дежурного врача общей практики (профиль врача (терапевт/педиатр) определяется в зависимости от возраста Пользователя)
Консультация узкопрофильного Врача
Консультация Врача-кардиолога или Врача-эндокринолога на выбор (однократно)

4.1.4. Комплекс «Будь в форме», включающий 3 (три) удаленные консультации фитнес-тренера (включая первую вводную консультацию), а также подбор индивидуального курса тренировок, состоящего из 5 (пяти) видеозанятий.

4.1.5. Курс «Внутренний мир», включающий 5 (пять) удаленных консультаций психолога и 1 (одну) очную консультацию Врача-психотерапевта по назначению психолога.

4.2. Основание для получения 1 (одной) Услуги – снижение количества потребления ресурса или двух ресурсов одновременно, выбранных Участником согласно п. 4.4.5. Правил, на 10% и более от фактического среднего показателя потребления.

4.3. Основание для получения 2 (двух) Услуг – снижение количества потребления ресурса или двух ресурсов одновременно, выбранных Участником согласно п. 4.4.5. Правил, на 20% и более от фактического среднего показателя потребления.

4.4. Порядок участия в Программе:

4.4.1. Перейти на сайт rosbank-ecomir.medoblako.ru.

4.4.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.

4.4.3. Перейти в Личный кабинет.

4.4.4. Заполнить информацию в разделе «Профиль».

4.4.5. Выбрать ресурс(ы) (воду или электроэнергию, или оба ресурса одновременно) и способ расчета показателей для целей дальнейшего учета расходов ресурсов и достижения цели (по показаниям индивидуальных приборов учета расхода ресурса или по нормативу потребления на одного человека, установленному органами государственной власти субъекта РФ по адресу, указанному Участником для участия в Программе (далее – Норматив), в случае если не представляется возможным предоставить сведения о потреблении за предыдущие 6 (шесть) месяцев).

4.4.6. До окончания Периода действия Программы прикрепить в Личном кабинете Участника фото/скан-копии платежных документов, содержащих указание на оплачиваемый месяц, наименование вида оплачиваемого ресурса, единицы его измерения и объема (количества) ресурса в соответствии с показаниями индивидуального прибора учета (далее – Платежный документ) за каждый месяц Периода действия Программы. Рекомендуемая периодичность прикрепления Платежного документа – ежемесячно. Предоставление фото/скан-копий Платежных документов за каждый месяц Периода действия Программы, начиная с первого дня Периода действия Программы, является обязательным условием участия в Программе.

4.5. Правила участия в Программе:

4.5.1. Начать участие в Программе Участник может в любое время в течение Периода действия Программы.

4.5.2. Экономия потребления выбранных Участником ресурсов рассчитывается в процентном соотношении от фактического среднего показателя потребления воды и/или электроэнергии согласно индивидуальным приборам учета за предыдущие 6 (шесть) месяцев или от Норматива, рассчитанного по формуле:

$$X=Y \times Z, \text{ где}$$

X – Норматив на количество проживающих в жилом помещении человек;

Y – Норматив на одного человека;

Z – количество человек, проживающих в жилом помещении.

Для расчета фактического среднего показателя потребления воды и/или электроэнергии Участнику/представителю Участника необходимо предоставить Исполнителю фото/скан-копии Платежных документов за последние 6 (шесть) календарных месяцев, предшествующих дате начала Периода действия Программы, в случае выбора Участником способа учета расходов ресурсов по индивидуальным приборам учета (п. 4.4.5. Правил).

4.5.3. Измерение расхода воды производится в кубических метрах, при этом суммируются показания индивидуальных приборов учета холодного и горячего водоснабжения; измерение потребления электроэнергии производится в киловатт-часах, при этом суммируются показания дневного и ночного расхода электроэнергии.

4.5.4. Количество жилых помещений, допускающихся к участию в Программе, – не более одного жилого помещения.

4.5.5. Требования, применяемые к жилому помещению, расположенному по адресу, указанному Участником для участия в Программе:

- установленные индивидуальные приборы учета на ресурсы, выбранные Участником согласно п. 4.4.5. Правил;
- территориальное расположение жилого помещения в пределах Российской Федерации.

4.5.6. Получить информацию о результатах участия в Программе и доступности Услуг Участник может в Личном кабинете или позвонив по телефону горячей линии 8 (800) 500-94-71.

4.6. Порядок получения Услуг:

4.6.3. При возникновении основания для получения Услуг, согласно пп. 4.2. или 4.3. Правил, Участнику или его представителю в течение 6 (шести) месяцев с даты окончания Периода действия Программы необходимо выбрать через Личный Кабинет Услугу/Услуги, из числа указанных в п. 4.1. Правил и выбрать Пользователя. Изменить выбранную Услугу Участник/Пользователь может не более 1 (одного) раза при условии, что Услуга на момент изменения не была оказана. Изменить выбранного Пользователя невозможно.

4.6.4. Для получения Услуги (за исключением удаленной консультации Врача) Пользователю/представителю Пользователя необходимо обратиться по номеру телефона горячей линии 8 (800) 500-94-71 и далее следовать голосовым подсказкам. Для получения Услуги в части предоставления удаленной консультации Врача (п. 4.1.1.-4.1.3. Правил) Пользователю/представителю Пользователя необходимо обратиться за Услугой через Телемедицинскую платформу в Личном кабинете на Ресурсе Исполнителя, а именно:

4.6.4.1. Перейти по ссылке gosbank-ecomir.medoblako.ru.

4.6.4.2. Авторизоваться, следуя указаниям системы.

4.6.4.3. Перейти в Личный кабинет.

4.6.4.4. Выбрать соответствующую Услугу и далее следовать указаниям системы.

4.7. Правила организации оказания Услуг:

4.7.3. В случае, если Пользователь не воспользуется Услугой в течение 6 (шести) месяцев с даты окончания Периода действия Программы, Услуга аннулируется.

4.7.4. В случае, если Пользователь самостоятельно не вышел на связь с Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев с даты окончания Периода действия Программы, Услуга аннулируется.

4.7.5. Выплата денежного эквивалента стоимости Услуг в виде наличных платежных/денежных средств или безналичного перевода, или замена на другие Услуги и не осуществляется.

4.7.6. Услуги (за исключением удаленной консультации Врача-терапевта) доступны по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации. Временные рамки для обращения за Услугой в части предоставления удаленной консультации Врача-терапевта (п. 4.1.1.-4.1.3. Правил) – круглосуточно.

4.7.7. Консультации узкопрофильных Врачей оказываются в очной или удаленной форме в зависимости от технической возможности оказания Услуги Организацией.

4.7.8. Пользователь/представитель Пользователя во время проведения телемедицинской консультации предоставляет Врачу информацию о диагнозах Пользователя, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Врачу фото/скан-копии необходимых медицинских документов через Личный кабинет Клиента.

4.7.9. По результатам телемедицинской консультации Врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Пользователя, которая размещается и хранится в Личном кабинете Пользователя. 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.

4.7.10. Пользователь/представитель Пользователя имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги, доступной по предварительной записи, менее чем за 24 (двадцать четыре) часа не более 1 (одного) раза. Количество отказов от назначенных места и времени оказания Услуги более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги неограниченно.

4.7.11. Обязательное условие предоставления Услуги (пп. 4.1.1. - 4.1.3., 4.1.5 Правил) – предоставление письменного согласия Пользователя/представителя Пользователя 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/Исполнителя перед непосредственным оказанием Услуги.

4.7.12. Оказание Услуг Пользователю в возрасте до 17 (семнадцати) лет включительно осуществляется только в присутствии его законного представителя.

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

- Пользователь/представитель Пользователя не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места оказания Услуги;
- Пользователь не будет находиться в системе (онлайн)/ в назначенное время оказания Услуги и не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Ресурсе Исполнителя;
- Пользователь/представитель Пользователя отказался от назначенного времени и места оказания Услуги, предоставляемой по предварительной записи, менее чем за 24 (двадцать четыре) часа во 2 (второй) раз;
- Пользователь/представитель Пользователя произвел замену выбранной Услуги во второй раз;
- Пользователь/представитель Пользователя отказался от предоставления письменного согласия на обработку персональных данных, в том числе медицинских, предусмотренного в соответствии с п. 4.7.11. Правил;
- Пользователь/представитель Пользователя в момент оказания Услуги находится в состоянии алкогольного и/или токсического и/или наркотического опьянения.

4.7.14. Услуга не предоставляется в случае, если Пользователь/представитель Пользователя в момент оказания Услуги находится в состоянии, требующем оказания скорой, экстренной или неотложной медицинской помощи.

5. Технические требования к оборудованию и программному обеспечению.

5.5. При использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видеокамера с разрешением не ниже 1024 x 720 (для видеосвязи);
- подключенный к компьютеру микрофон (для видео- или аудиосвязи);
- операционная система MS Windows версией не ниже XP, Linux (Debian, Ubuntu, Mint и другие не старше 2016 года), Mac OS Lion и старше;
- обозреватель интернет (браузер) Google Chrome последней версии (рекомендуемый), Opera, Яндекс.Браузер;
- канал доступа в интернет не ниже 5 Мбит/сек.

5.6. При использовании мобильных устройств:

- iOS 12.0 или более поздняя версия (доступные функции – чат, аудиозвонок);
- Android 6.0 с браузером Google Chrome или более поздняя версия