**Перечень Услуг по Программе** **«Помощник в пути»**

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 лет.

**Возрастные ограничения для ребенка Клиента:** от 0 до 17 лет включительно.

**Количество детей**, в отношении которых Клиент может обратиться за Услугой: 1 ребенок.

**Услуги по Программе предоставляются только Клиенту.** 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 лет, признается свидетельство о рождении, ребенка после 14 лет – паспорт гражданина Российской Федерации либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Оказание услуги ребенку в возрасте до 15 лет включительно осуществляется только в присутствии его законного представителя.

**Территория оказания Услуг –** Российская Федерация.

Взаимодействие с Клиентом осуществляется на русском языке.

В качестве представителя Клиента может выступать представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности. 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, Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуг Клиенту до окончания Периода действия Программы.

Организация 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).

Услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

**Правила предоставления дистанционных медицинских консультаций:**

* Запрос Клиента через Сервисы «Телемед дежурный терапевт», «Телемед дежурный педиатр», «Телемед специалист по записи», «Телемед специалист для детей по записи» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.
* Во время проведения дистанционной медицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, врач/специалист 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.
* Клиент во время проведения консультации предоставляет врачу/специалисту информацию о диагнозах Клиента / ребенка Клиента, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу фото / скан-копии необходимых медицинских документов с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.
* 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.
* 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.
* Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление согласия 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.
* Считается, что Организация 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:
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента, включая специальные категории персональных данных, перед непосредственным предоставлением Услуги;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги;

**Правила предоставления дистанционных ветеринарных консультаций.**

* Запрос Клиента через Сервис «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете обрабатывается автоматически.
* Услуга доступна онлайн с помощью Сервиса «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете.
* Услуга предоставляется только в отношении домашнего животного (кошки, собаки, грызуны, попугаи), принадлежащего Клиенту (далее - Питомец).
* Услуга не предоставляется в отношении животных экзотических видов, крупного рогатого скота, рыб и других животных, не входящих в перечень, предусмотренный Правилами предоставления дистанционных ветеринарных консультаций.
* 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.
* 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.
* Клиент во время проведения консультации предоставляет ветеринару информацию о диагнозах Питомца, перенесенных им заболеваниях, известных аллергических реакциях Питомца, противопоказаниях, пересылает ветеринару фото/скан-копии необходимых документов с помощью соответствующего Сервиса в Личном кабинете.
* 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.
* Считается, что Организация 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:
* 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.**

* Запрос Клиента на предоставление консультационных Услуг через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента.
* Услуга не предоставляется в случае, если Клиент находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.
* Все расходы, связанные с непосредственным получением услуг в рамках запроса Клиента, оплачиваются Клиентом самостоятельно.
* Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.
* Организация не несет ответственность за качество предоставления услуг компаниями, рекомендованными Клиенту.

**Правила предоставления бытовых Услуг.**

* Запрос Клиента на предоставление бытовых Услуг через Сервисы «Онлайн-помощник» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента.
* Услуга доступна по предварительной записи с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете в рамках графика работы специалистов Организации и в присутствии Клиента в момент оказания Услуги.
* Услуга предоставляется только в интересах физического лица.
* Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление Клиентом согласия на обработку его персональных данных.
* Исполнитель не несет ответственность за сохранность личных вещей Клиента при оказании Услуги Организацией, в том числе, если Клиент оставил личные вещи без присмотра во время оказания Услуги.
* 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.
* Услуга предоставляется только в квартире многоквартирного жилого дома, в которой проживает Клиент (Далее - Квартира) и в присутствии Клиента/представителя Клиента в жилом помещении в момент оказания Услуги.
* Предоставление документов, подтверждающих право собственности на Квартиру, является обязательным.
* Услуга не может быть оказана в коммерческих помещениях, дачах, частных домах, на прилегающей к жилому помещению Клиента территории.
* Стоимость материалов, использование которых может понадобиться в рамках оказания Услуги, оплачиваются Клиентом самостоятельно.
* Услуга не может быть оказана в случае умышленного создания авариной ситуации для получения Услуги.
* Считается, что Организация 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. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
	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.
	2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Телемед дежурный терапевт», «Телемед дежурный педиатр» в Личном кабинете.
	3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы зависит от выбранной программы и указано в таблице.
	4. Основание для получения Услуги – обращение Клиента в случае острого и/или обострения хронического заболевания.
	5. Услуга включает:
* консультации по оказанию медицинской помощи при острых и/или обострении хронических заболеваний;
* консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
* 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;
* подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.
	1. 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.
1. **Дистанционные консультации узкопрофильных врачей. (Тариф: Расширенный)**
	1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервисов «Телемед специалист по записи», «Телемед специалист для детей по записи» в Личном кабинете.
	2. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – 5 (Пять) консультаций.
	3. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена Услуга Клиенту/ребенку Клиента: отоларинголог, гастроэнтеролог, невролог, травматолог, офтальмолог. Информация о врачах, предоставляющих Услугу, их профессиональное образование, квалификации и прочее размещены в Личном кабинете Клиента.

2.4. Длительность 1 (Одной) консультации – не более 30 (Тридцати) минут.

2.5. Основание для предоставления Услуги – наличие заключения врача, содержащего указание на необходимость получения Клиентом Услуги и выданного по итогам консультации, предоставленной согласно пп. 1, 2 Перечня Услуг.

2.6. Услуга включает:

* медицинское сопровождение пациентов с хроническими и острыми заболеваниями (корректировка лечения, рекомендации по дополнительному плану обследования и так далее);
* консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
* оценку результатов обследования, разъяснения по ранее установленному диагнозу;
* консультации по медикаментам и схеме их приема.

2.7. 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.
1. **Дистанционные консультации врача-ветеринара. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
	1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете.
	2. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена консультация – ветеринарный врач общего профиля.
	3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы –количество консультаций. зависит от выбранной программы и указано в таблице.
	4. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента в случае острого и/или обострения хронического заболевания и/или профилактики заболеваний Питомца.
	5. Услуга включает:
* консультации по вопросам диагностики, лечения и профилактики заболеваний животных;
* консультации по состоянию и профилактике здоровья Питомца, а также оказанию медицинской помощи при легких заболеваниях или недомогании (под легкими заболеваниями и недомоганиями понимаются состояния здоровья Питомца, симптомы которых свидетельствуют об ухудшении состояния здоровья, но не требуют оказания экстренной медицинской помощи);
* сопровождение Питомца Клиента с хроническими заболеваниями (корректировка лечения, рекомендации по дополнительному плану обследования и т.д.);
* консультации по назначенному Питомцу лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
* оценку и расшифровку результатов обследования Питомца Клиента;
* информирование о необходимых первичных действиях в экстренной ситуации до обращения в ветеринарную клинику;
* консультации по подготовке к обследованию Питомца Клиента;
* консультации по медикаментам и схеме их приема;
	1. Услуга не предоставляется по вопросам:
* по которым ветеринар не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Питомцем Клиента дистанционным способом;
* для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.
1. **Организация доставки цветов и фруктов. (Тариф: Минимальный, Базовый, стандартный, Расширенный)**
	1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
	2. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.
	3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник».
	4. Услуга включает:
* предоставление информации о службах доставки цветов и фруктов в аэропорт, на вокзал или гостиницу, уровне сервиса, стоимости услуг;
* информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на организацию услуг, отвечающих запросу Клиента.
	1. При предоставлении Услуги Организация не несет ответственность за качество предоставляемых услуг.
1. **Консьерж по ОМС. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
	1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
	2. Количество обращений за Услугой – неограниченное количество обращений в Период действия Программы.
	3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник».
	4. Услуга включает:
* предоставление информации Клиенту о порядке действий для получения медицинских услуг в рамках обязательного медицинского страхования (долее - ОМС);
* информирование об услугах, предоставляемых по ОМС бесплатно в рамках Программы государственных гарантий;
* навигацию по медицинским квотам и льготам на бесплатное лечение в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента;
* консультации по порядку получения статуса инвалида.
1. **Медицинский навигатор. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
	1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
	2. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций.
	3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник».
	4. Услуга включает:
* предоставление информации о лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента, наличии специалистов, перечне оказываемых услуг, уровне сервиса, технической оснащенности, стоимости услуг;
* подбор медучреждения для прохождения обследования или лечения в соответствии со спецификой заболевания;
* организацию записи на прием врача профильной специальности в клинике, на диагностическое обследование, на проведение медицинских манипуляций, операций и процедур при наличии такой возможности в клинике;
* информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на медицинские услуги в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента.
	1. При предоставлении Услуги Организация не несет ответственность за прием лечебным учреждением Клиента и оказание ему медицинских услуг. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для получения медицинских услуг в клинике (при необходимости).
	2. Территория оказания Услуги – Российская Федерация.
1. **Туристический консьерж. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
	1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
	2. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.
	3. Услуга включает консультации информационно-справочного характера (при нахождении Клиента в поездке по территории РФ в Период действия Программы), а именно:
* поиск СТОА (станция технического обслуживания автомобиля) на курорте;
* подбор отелей, соответствующих запросу Клиента, предоставление информации об адресе, стоимости проживания, наличии свободных номеров; бронирование выбранного номера (при наличии такой возможности);
* поиск гостиниц/отелей для животных.
	1. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник».
1. **Услуга «Профессиональный клининг помещения при ЧС». (Тариф: Расширенный, срок действия программы от 7 дней и более)**
	1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
	2. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – 1 (Одно) обращение.
	3. Услуга включает профессиональный клининг в Квартире Клиента в случае наступления ЧС (при пожаре или заливе), при условии наступления ЧС в Период действия Программы;
	4. Основание для предоставления Услуги:
		1. обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник»;
		2. наступление экстренной ситуации в Квартире Клиента, а именно: залива или пожара;
		3. предоставление Клиентом документов, подтверждающих проживание Клиента в Квартире, а также документов, подтверждающих наступление экстренной ситуации в Квартире Клиента, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, через соответствующие Сервисы в Личном кабинете, а именно:
			1. 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;
			2. 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.
			3. 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 в виде сканов и/или фото посредством Личного кабинета.
	5. Документы должны быть предоставлены не позднее 5 (Пяти) календарных дней с момента окончания Периода действия Программы.
	6. Услуга доступна в течение Периода действия Программы, срок действия которой составляет 7 (Семь) календарных дней и более, и в течение 24 (Двадцати четырех) часов после его окончания.