ДОГОВОР УДАЛЕННОГО ДОСТУПА К СЕРВИСУ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Исполнитель (лицо, направившее оферту – предложение заключить Договор в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации)	**ООО «Лучи Здоровье»** ИНН 7106021081, ОГРН 1157154006767, адрес места нахождения: 121205, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, ул. Нобеля, д. 7, этаж/помещ. 4 / V, часть ком. / раб. место 57 / 3
Заказчик	Физическое лицо, акцептующее оферту
Акцепт (полное безоговорочное принятие Заказчиком всех условий оферты на условиях присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации).	Факт оплаты стоимости Доступа по Договору
Дата вступления в силу редакции	«12» октября 2026 года
Адрес размещения действующей редакции	https://docs.luchi.ru/law/Договор_удаленного_доступа_к_сервису_Семейный_врач.pdf
Место заключения Договора:	г. Москва

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Сервис** - Программа для мобильных и веб-устройств «Лучи Здоровье», номер и дата регистрации в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД №26585 от 12.02.2025, в составе Веб-приложения (номер и дата регистрации в Роспатенте № 2018612189 от 13.02.2018, доступно по адресу https://my.luchi.ru/profile/), Мобильного приложения «Лучи Здоровье» (далее также Мобильное приложение). Сервис реализуется Исполнителем в рамках исследовательской деятельности и деятельности по коммерциализации ее результатов в соответствии с правилами, установленными для участников проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково».

1.2. **Сайт** – информационная система в сети «Интернет»: https://luchi.ru/, оператором которой является Исполнитель, и его поддомены (домены третьего уровня). Исключительные права на Сайт, а также на все размещенные на Сайте текстовые, изобразительные, фото-, видео- и другие объекты интеллектуальной собственности принадлежат Исполнителю.

1.3. **Услуги –** услуги, оказываемые Исполнителем или привлекаемыми им третьими лицами путем предоставления удаленного доступа к Сервису.

1.4. **Доступ** - право использования Сервиса (удаленный доступ к программному функционалу Сервиса, позволяющему получать Услуги в Сервисе).

1.5. **Тарифный план** – приложение к Договору, содержащее стоимость Доступа, программы

(описание) Услуг и другие существенные условия Договора.

1.6. **Пользователь –** физическое лицо, которому предоставляется Доступ в рамках исполнения Договора.

1.7. **Рабочий день** – с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением официальных праздничных дней на территории Российской Федерации.

1.8. **Месяц** – в целях исполнения обязательств Сторон по Договору месяц считается истекшим в соответствующее число следующего месяца. Число, следующее за указанным соответствующим числом, считается наступлением следующего месяца по Договору. Если соответствующее число приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то таким числом считается последний день этого месяца.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСОМ

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику удаленный Доступ к Сервису для целей получения Услуг согласно выбранному Тарифному плану Заказчиком и/или указанными им Пользователями, а Заказчик обязуется использовать Сервис в соответствии с положениями Договора и оплатить стоимость Доступа.

2.2. Услуги оказываются Исполнителем с использованием Сервиса, реализуемого Исполнителем в рамках исследовательской деятельности и деятельности по коммерциализации ее результатовв соответствии с правилами, установленными для участников проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково».

2.3. Обязательства Исполнителя по предоставлению доступа к Услугам в объеме, предусмотренном в Тарифном плане, считаются выполненными Исполнителем в момент предоставления Заказчику и/или указанным им Пользователям возможности активировать доступ в Сервис.

2.4. Предоставление Исполнителем Заказчику прав на использование функционала Сервиса, предназначенного для получения Услуг, предусмотренных Договором, осуществляется на условиях возмездной простой (неисключительной) лицензии, при этом стоимость лицензии включена в стоимость Договора в соответствии с Тарифным планом. Территория предоставления права использования Сервиса – все страны мира. Срок действия лицензии – в течение срока действия Доступа в соответствии с Договором. Пределы и способы использования – в соответствии с функциональным назначением согласно Тарифному плану и условиями Лицензионного соглашения (https://luchi.ru/legal/licence).

2.5. Сервис предоставляется Заказчику в состоянии «как есть», при этом Исполнитель не гарантирует бесперебойную работу Сервиса.

2.6. Процедуры подключения Услуг, активации личного кабинета Заказчика в Сервисе, получения дополнительных Услуг и реализации отдельных функций Сервиса могут определяться Исполнителем в соответствующих описаниях, размещенных в интерфейсе Сервиса, а также в сообщениях, направляемых Заказчику.

2.7. В Тарифном плане могут быть указаны возрастные ограничения предоставления Услуг. Возраст лица, получающего Услуги по Договору, должен соответствовать указанному в Тарифном плане диапазону полных лет в течение всего срока действия Сертификата. Акцептуя Договор, Заказчик подтверждает соответствие указанным возрастным ограничениям и понимает, что в случае обращения по Сертификату лица, не соответствующего возрастным ограничениям, Исполнитель не будет нести ответственность и не будет считаться нарушившим свои обязательства по Договору в результате неоказания Услуг.

2.8. Исполнитель осуществляет круглосуточную техническую поддержку Сервиса с возможными перерывами для проведения технологических работ, а также консультирует

Заказчика по вопросам работы Сервиса. Функционирование Сервиса должно обеспечить в полном объеме выполнение Исполнителем обязательств по Договору. Исполнитель вправе модифицировать Сервис в любое время по своему усмотрению, при этом Исполнитель гарантирует, что изменение Сервиса не отразится на объеме Услуг, на получение которых Заказчик имеет право.

2.9. Отдельные условия и порядок получения Услуг, и реализации отдельных функций Сервиса могут быть указаны в Тарифном плане или в самом Сервисе.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость Доступа к Сервису для организации оказания Услуг Исполнителя указана на Сайте Исполнителя. Не облагается НДС на основании п. 1 ст. 145.1 НК РФ.

3.2. Итоговая стоимость указывается в сформированном заказе на Сайте Исполнителя с учетом применимых скидок (в размере, определяемом Исполнителем или согласно условиям предоставленного промокода) и отображается в окне оплаты (в том числе может быть оформлена в виде эквайринга на оплату).

3.3. Оплата производится Заказчиком в российских рублях способом, выбранным на Сайте Исполнителя:

- при выборе способа оплаты банковской картой или путем банковского перевода в пользу Исполнителя – в момент заключения Договора, при этом датой исполнения обязательств Заказчиком по оплате считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- дополнительная информация о способах оплаты может быть указана в электронном письме, направленном Заказчику.

3.4. Заказчик принимает на себя все возможные риски, связанные с допущенными им ошибками в платежной информации.

3.5. Оплата означает безусловный акцепт (согласие) Заказчика с условиями Договора.

3.6. Учитывая, что Заказчик заключает Договор как физическое лицо, у Исполнителя не возникает обязанности по формированию и направлению Заказчику Акта об исполнении Договора.

3.7. Оплата может быть произведена третьим лицом в силу ст. 313 ГК РФ. Заказчик гарантирует (ст. 431.2 ГК РФ), что он возложил исполнение своего обязательства на третье лицо и претензий к Исполнителю за принятие платежа не имеет. В случае необходимости осуществления возврата уплаченной стоимости стоимость возвращается третьему лицу, которое осуществило платеж. Подтверждением приобретения Услуг у Исполнителя является Сертификат и/или счет/платежное поручение. Если третье лицо является юридическим лицом, то оно не вправе требовать с Исполнителя закрывающих документов, актов сверок и прочее. Указанная информация должна быть доведена Заказчиком до указанного третьего лица.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

4.1. Стороны могут предъявлять взаимные претензии по фактам нарушения условий Договора. Срок рассмотрения претензии и направления ответа составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее поступления. Досудебная претензия может направляться по электронной почте claim@luchi.ru, путем направления обращения в Сервис или в бумажном виде Почтой России (курьерской службой) по почтовому адресу 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 3, стр. 3.

4.2. При недостижении согласия в процессе переговоров, спор разрешается в судебном порядке по месту нахождения Исполнителя, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

4.3. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки и потери Заказчика, а также третьих лиц, связанные с указанием Заказчиком некорректных (не соответствующих действительности), неправомерно используемых Заказчиком данных (в т.ч. персональных данных) при регистрации в Сервисе, а также при компрометации аутентификационных данных Заказчика - утрате и/или несанкционированному доступу третьих лиц к логину и паролю Заказчика, идентификатору клиента (ID), Сертификату(если таковые выдавались Заказчику без права передачи третьим лицам). В случае указания некорректных сведений Заказчик обязуется компенсировать любые убытки и потери Исполнителя, включая штрафы контрольно-надзорных органов, возникшие в связи с использованием Исполнителем таких сведений.

4.4. Исполнитель не несет ответственности за задержки, перебои в работе и невозможность полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя.

4.5. Заказчик соглашается с тем, что для работы с Сервисом ему может быть необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, сетевое оборудование и прочее) произведенное и предоставленное третьими лицами, и Исполнитель не может нести ответственность за качество их работы.

4.6. Исполнитель не несет ответственности за неполученную прибыль и упущенную выгоду, а также за любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Сервиса, в том числе в период проведения профилактических работ.

4.7. Исполнитель не несет ответственности за действия и решения Заказчика, принятые на основании информации, полученной Заказчиком при использовании Сервиса, их последствия, а также прямые и косвенные убытки, включая упущенную выгоду, возникшие в результате применения Сервиса.

4.8. Исполнитель несет ответственность исключительно за Услуги, оказываемые им самим. Ответственность за Услуги, оказываемые привлекаемыми Исполнителем третьими лицами (медицинские организации, страховые организации и другие организации, если они привлекаются к исполнению Договора), несут самостоятельно привлекаемые третьи лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Заказчик несет самостоятельную ответственность за соблюдение при использовании Сервиса требований законодательства Российской Федерации, а также всех прав и законных интересов третьих лиц.

5. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

5.1. При обработке персональных данных Стороны обязуются обеспечить их конфиденциальность и защиту в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.2. Стороны гарантируют ограничение обработки персональных данных достижением целей, определенных в Договоре, и недопущение обработки персональных данных, несовместимой с целями их сбора.

5.3. Стороны обязуются при обработке персональных данных принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий.

5.4. В целях исполнения Договора Исполнитель может обрабатывать персональные данные Заказчика в том числе путем передачи персональных данных партнерам Исполнителя, в том числе в рамках поручения на обработку персональных данных Медицинским и иным

привлекаемым к оказанию Услуг организациям (далее – «Партнеры Исполнителя»), полный список которых доступен по ссылке: https://luchi.ru/allclinics, с которыми у Исполнителя заключены договоры. Передача персональных данных или поручение обработки персональных данных осуществляется в соответствии с принципом достижения конкретных, заранее определенных и законных целей, связанных с исполнением Договора, только в объеме, необходимом для достижения таких целей, и только тем Партнерам Исполнителя из числа указанных в списке, которые вовлечены в процесс исполнения Договора по соответствующей Услуге.

5.5. Порядок обработки персональных данных определяется в Политике в отношении обработки персональных данных Исполнителя, размещенной по адресу https://luchi.ru/legal/general-data-policy/.

5.6. Если Заказчик в рамках Договора передает Исполнителю персональные данные Пользователей, то Заказчик гарантирует актуальность и достоверность персональных данных, а также наличие согласий Пользователей на обработку их персональных данных Исполнителем (или других оснований такой передачи), правомерность их дальнейшей обработки Исполнителем для целей исполнения Договора, в том числе правомерность передачи персональных данных Партнерам Исполнителя. Заказчик также обязуется по запросу Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней предоставить копии согласий Пользователей на передачу персональных данных Исполнителю или иное подтверждение правомерности передачи Исполнителю персональных данных Пользователя. Исполнитель, получая персональные данные от Заказчика, не принимает на себя обязательства по информированию Пользователей, персональные данные которых ему переданы, о начале их обработки, поскольку обязанность осуществить соответствующее информирование несет Заказчик.

5.7. Исполнитель при возникновении необходимости в обработке полученных от Заказчика персональных данных образом, не предусмотренным Договором, самостоятельно получает от Пользователей персональных данных необходимые для этого согласия или обеспечивает иные правовые основания такой обработки.

5.8. Обращения, связанные с обработкой персональных данных, Исполнитель принимает по электронному адресу privacy@luchi.ru. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с оператором (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором, подпись субъекта персональных данных или его представителя.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Договор вступает в силу с даты его акцепта Заказчиком и действует в течение срока, указанного в Тарифном плане.

6.2. Исполнитель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и прекратить доступ к Сервису в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, условий использования Сервиса, порядка обмена конфиденциальной информацией, правил, регламентов, установленных третьими лицами, оказывающими медицинские или страховые услуги в рамках исполнения настоящего Договора, иных установленных Договором обязанностей Заказчика путем уведомления Заказчика за 1 (один) календарный день до предполагаемой даты расторжения посредством электронной почты, указанной Заказчиком при регистрации в Сервисе, или в письменном виде. Уплаченные денежные средства в этих случаях не подлежат возврату Заказчику.

6.3. Заказчик вправе расторгнуть Договор, уведомив Исполнителя в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня приобретения доступа к Сервису (день приобретения включен в срок), при условии, что никакие Услуги не были оказаны ни одному из Пользователей. Заявление о возврате денежных средств с указанием банковских реквизитов и с приложением к нему копии чека/платежного поручения на оплату услуг, копии паспорта и копии документа, подтверждающего право Заказчика на получение Услуг, должно быть направлено Заказчиком Почтой России по адресу: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 3, стр. 3 или по электронной почте Исполнителя. Денежные средства возвращаются Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации, но в любом случае за вычетом фактических расходов Исполнителя и при условии получения Исполнителем заявления Заказчика с приложением банковских реквизитов в указанном здесь порядке.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность по отношению к информации (экономической, финансовой, юридической, персональные данные, врачебная тайна, коммерческая тайна), ставшей им известной в силу исполнения обязательств по Договору, признают такую информацию конфиденциальной и предпринимают все возможные меры к её охране, если иное прямо не следует из Договора, иного соглашения Сторон или положений законодательства. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или информации, ставшей таковой не по вине Сторон, к информации, ставшей известной Стороне из иных источников до или после ее получения от другой Стороны, а также к информации, необходимой для исполнения Договора.

7.2. Заказчик вправе распространять информацию об Услугах Исполнителя и Сервисе любыми законными способами со ссылками на доменное имя Сайта, наименование Мобильного приложения и иную открытую информацию об оказании Услуг. При этом Заказчик не вправе использовать объекты интеллектуальной собственности, доступные в Сервисе, без явно выраженного согласия Исполнителя.

7.3. В случае разглашения конфиденциальной информации какой-либо из Сторон данная Сторона должна возместить другой Стороне понесенный в результате такого разглашения документально подтвержденный ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Поскольку предметом Договора является предоставление Доступа к Сервису, Исполнитель не выдает Заказчику документы, необходимые для получения социального налогового вычета в соответствии со ст. 219 Налогового кодекса РФ.

8.2. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для исполнения Договора без получения дополнительного согласия Заказчика на совершение таких действий.

8.3. Сообщения, уведомления и любая другая корреспонденция Сторон могут вручаться лично, или нарочным, или через функционал Сервиса, или с использованием адресов электронной почты Заказчика и Исполнителя, если Договором не оговорено иное.

8.4. В случае если любое из положений Договора вступит в противоречие с положениями применимого законодательства и будет признано недействительным, данное обстоятельство не будет влиять на действительность иных положений Договора.

8.5. Исполнитель вправе вносить изменения в Договор в любой момент посредством размещения новой редакции Договора на Сайте Исполнителя или в Сервисе. Продолжая исполнение Договора, Заказчик соглашается с применением новых условий к отношениям Сторон с даты публикации новой редакции Договора.

8.6. В случае изменения реквизитов Стороны уведомляют об этом друг друга в течение 5 (пяти) календарных дней. Исполнитель вправе уведомить Заказчика об изменении реквизитов посредством размещения новых реквизитов Исполнителя на веб-сайте Исполнителя. Заказчик обязан уведомить Исполнителя об изменении реквизитов в функционале Сервиса или иным способом в письменной форме.

8.7. Логин и пароль Заказчика или иные учетные данные Заказчика для работы с Сервисом признаются простой электронной подписью. Электронные документы и сообщения (уведомления), подписанные простой электронной подписью и направленные Исполнителем и Заказчиком друг другу с использованием Сервиса, сайта Исполнителя или адресов электронной почты Исполнителя и Заказчика, признаются равнозначными собственноручно подписанным документам на бумажных носителях.

8.8. Если в Приложении к Договору или функционале Сервиса предусмотрены иные условия согласования/оплаты/оказания Услуг, такие условия являются специальными по отношению к условиям настоящего Договора и имеют приоритетное значение.

9. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «Лучи Здоровье»
ИНН/КПП 7106021081/773101001
ОГРН 1157154006767
Адрес юридического лица: 121205, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, ул. Нобеля, д. 7, этаж/помещ. 4 / V, часть ком. / раб. место 57/3
Почтовый адрес: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 3, стр. 3
Сайт: https://luchi.ru/
E-mail: info@luchi.ru/
privacy@luchi.ru - по вопросам обработки персональных данных
claim@luchi.ru - по вопросам претензий
Банковские реквизиты:
Р/С 40702810210000140879
в АО «ТБанк» г. Москва
К/С 30101810145250000974
БИК 044525974

Приложение №1

к Договору удаленного доступа к сервису для организации оказания услуг

Тарифный план

Название тарифа	Стоимость (руб.) без НДС	кол-во Пользователей	в т.ч. сумма лицензионного вознаграждения (руб.)	Срок действия Доступа
Семейный врач	Указывается на Сайте Исполнителя при оформлении заказа	1	1 405	1 год
		2	2 595	
		3	3 675	
		4	4 650	
		5 и более	5 515	

Итоговая стоимость указывается при оформлении заказа с учетом лицензионного вознаграждения и применимых скидок. НДС не облагается.

ПРОГРАММА ТАРИФА «СЕМЕЙНЫЙ ВРАЧ»

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Услуги предоставляются посредством Сервиса Лучи Здоровье (программа для мобильных и веб-устройств «Лучи Здоровье», номер и дата регистрации в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД №26585 от 12.02.2025, в составе Веб-приложения (номер и дата регистрации в Роспатенте № 2018612189 от 13.02.2018, доступно по адресу https://my.luchi.ru/profile/), Мобильного приложения «Лучи Здоровье» (далее также Мобильное приложение). Сервис реализуется Исполнителем в рамках исследовательской деятельности и деятельности по коммерциализации ее результатов в соответствии с правилами, установленными для участников проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково»). Разработку и поддержку Сервиса осуществляет ООО «Лучи Здоровье» (ИНН: 7106021081; ОГРН: 1157154006767), далее – Исполнитель.

1.2. Пользователю в рамках доступа к Сервису предоставляется возможность получения услуг, указанных в Программе. Под Пользователем (Заказчиком, Клиентом) понимается лицо, получившее доступ к Сервису для организации оказания Услуг в рамках Договора с Исполнителем.

1.3. Для получения доступа в Личный кабинет Пользователю необходимо пройти регистрацию в Сервисе, размещенном по адресу https://my.luchi.ru/profile/ в сети Интернет, или через мобильное приложение для IOS или Android.

1.4. Услуги по Программе доступны в равном объеме каждому подключенному Пользователю, если Программой Тарифа не предусмотрено иное.

РАЗДЕЛ 2. ОБЪЕМ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ

2.1. Доступ в раздел Сервиса «Виртуальная клиника»:

2.1.1. Онлайн-консультации профильных специалистов в области здоровья

Количество –без ограничений в течение действия Программы

- В Программу входят Онлайн-консультации профильных специалистов в области здоровья: персонального терапевта для взрослых или педиатра для детей (далее – Персональный врач), а также терапевта, педиатра, акушера-гинеколога, гастроэнтеролога, кардиолога, невролога, онколога, оториноларинголога, эндокринолога, дерматовенеролога, офтальмолога, уролога, аллерголога-иммунолога. Полный перечень доступных специальностей и расписание размещается в Сервисе.
- Продолжительность Онлайн-консультации – не более 30 (Тридцати) минут.

2.1.2. Информационно-консультативная поддержка дежурного специалиста – без ограничений в течение действия Программы

Консультативная помощь дежурного терапевта (круглосуточно) и дежурного педиатра (с 09.00 до 24.00 по московскому времени).

Может включать:

- сбор и анализ жалоб, предоставление сведений о специальностях врачей, к которым необходимо обратиться в первую очередь;
- рекомендации о необходимых видах, объемах и сроках консультаций, диагностических исследований, по выполнению лечебных, профилактических и иных мероприятий и лечебных процедурах;
- предоставление информации по приему назначенных врачом лекарственных препаратов, лекарственном взаимодействии между назначенными препаратами, о показаниях и противопоказаниях к их применению, о наличии аналогов.

2.1.3. Информационно-консультативная поддержка персональной команды здоровья в чате Сервиса – без ограничений в течение действия Программы.

В рабочие дни с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

В состав услуг входят:

Информационно-консультативная поддержка Персонального врача:

Может включать:

- предварительная оценка состояния Клиента по имеющимся жалобам;
- рекомендации (информирование) о необходимости обратиться к профильному врачу для проведения очных консультаций, диагностических обследований, получения медицинской документации, рецептов на лекарственные препараты, больничных листов;
- при необходимости организация Второго экспертного мнения (результатом будет являться заключение-рекомендация специалиста Виртуальной клиники, сформированное на основе предоставленных Клиентом сведений и медицинских документов);
- предоставление информации о подготовке к диагностическим обследованиям, консервативному и оперативному лечению, реабилитации;
- консультативная помощь о порядке оформления и предоставления в медицинских учреждениях медицинской документации, в том числе выписных, этапных эпикризов, медицинских справок, справок в бассейн и т.п.;
- предоставление информации о примерном списке необходимых медикаментов для аптечки в путешествие;
- предоставление информации о назначенных врачом лекарственных препаратах, лекарственном взаимодействии между назначенными препаратами, о показаниях и противопоказаниях к их применению, о наличии аналогов;
- маршрутизация действий при необходимости неотложной помощи и/или экстренной госпитализации: предоставление информации о необходимых действиях, направленных на получение требуемой медицинской помощи по выявленному заболеванию, предоставление информации о ближайших медицинских организациях, способных оказать необходимую медицинскую помощь;

– маршрутизация действий при необходимости плановой госпитализации – предоставление информации о ближайших стационарах, оказывающих необходимую помощь, подбор медицинской организации на основании анализа по числу обращений, ценовой политике, претензий и жалоб на качество обслуживания в выбранных ЛПУ, при наличии такой информации; координация действий для осуществления госпитализации, курация по телефону.

Информационно-консультативная поддержка ассистента Персонального врача:

Может включать:

– организация записи и предоставление сведений о предстоящих Онлайн-консультаций в том числе о дате и времени консультаций;

– Организация записи на очный прием к врачам медицинских организаций-партнеров и оказание информационных услуг, включающих предоставление сведений о стоимости медицинских услуг, доступных временных интервалах для записи на приём, а также, при необходимости, подбор узконаправленного специалиста.

– предоставление сведений о медицинских организациях, способных оказать необходимую медицинскую помощь, предоставление информации о необходимых действиях, направленных на получение требуемой медицинской помощи, в том числе сообщение сведений о необходимых документах, способах их получения;

– консультативная помощь о порядке оформления и предоставления в медицинских учреждениях медицинской документации, в том числе выписных, этапных эпикризов, медицинских справок, справок в бассейн и т.п.;

Ассистент Персонального врача не является медицинским работником.

Вип-линия, которая доступна по телефонам 8-958-709-03-07, 8-800-777-05-03 (меню → 1) для помощи по вопросам организаций посещений профильных врачей в клиниках-партнерах 24/7 в случае, если Персональный врач или его ассистент недоступен;

2.1.4. «Второе экспертное мнение» (далее в этом пункте – Услуга):

Количество – без ограничений в течение действия Программы. Предоставляется по направлению Персонального врача и по согласованию с Сервисом.

— Услуга оказывается с привлечением ведущих специалистов в области здоровья Виртуальной клиники.

— Услуга оказывается дистанционно (в формате онлайн-консультации без очного обследования Клиента) при условии и на основании предоставленных Клиентом медицинских документов (заключений врачей, результатов лабораторно-инструментальных обследований), подтверждающих факт прохождения лечения и отсутствие улучшения состояния Клиента. Наличие подтверждающих документов является необходимым условием предоставления Услуги.

— Услуга предоставляется по следующим специальностям: онкология, кардиология, неврология, гастроэнтерология, гинекология. Перечень доступных специальностей может расширен Сервисом.

— По итогам оказания Услуги составляется резюме консультации, включающее:

- оценку профильным специалистом всех представленных Клиентом медицинских документов (в т.ч. инструментальных исследований, результатов лабораторных и функциональных методов диагностики и т.д., при условии их предоставления Клиентом в мобильном приложении (файлов и/или ссылок на архив данных в сети Интернет)**;**
- оценку профильным специалистом полноты обследования Клиента и, при необходимости, рекомендацию методов дополнительного обследования для уточнения диагноза**;**
- предоставление рекомендаций по определению дальнейшей тактики ведения (наблюдения) Клиента.

— Услуга считается оказанной после предоставления резюме консультации в Сервисе «Лучи Здоровье». Услуга не предполагает выдачу рецептов, больничных листов, проведения дополнительных обследований (не включены в Услугу), и оказание других медицинских услуг, которые могут быть оказаны только на очном приеме врача.

— Резюме консультации составляется на основании фактически предоставленной Клиентом информации. Ответственность за достоверность, качество и объем предоставляемой информации несет Клиент.

Порядок предоставления Услуги:

— Для получения Услуги Клиент обращается в Сервис и при необходимости может получить в Сервисе первичную консультацию по алгоритму оказания Услуги.

— Для организации оказания Услуги Клиент предоставляет через чат Сервиса следующие документы в электронном формате:

- медицинские документы, включая результаты анализов, проведенных инструментальных исследований, все имеющиеся письменные заключения по проведенным медицинским обследованиям по предполагаемому диагнозу;
- все имеющиеся результаты медицинских обследований (УЗИ/МРТ/КТ/ПЭТ-КТ, коронарная ангиограмма и т.д.), находящиеся на цифровых носителях, в виде ссылки на архив с данными исследованиями и их описание (если таковые имеются);
- заключения специалистов и протоколы назначенного лечения, подтверждающие, что лечение не привело к улучшению состояния Клиента.

— Проверка полученных от Клиента документов проводится в течение 3 (трех) рабочих дней.

— Если Клиентом предоставлены недостаточные данные (документы) для принятия решения о возможности оказания Услуги в рассматриваемом случае, Сервис сообщает об этом Клиенту и направляет информацию, какие дополнительные документы и (или) сведения необходимы для оказания Услуги.

— Сервис имеет право запрашивать другие документы, а также сведения, связанные с конкретным обращением (запросом) Клиента, которые, по мнению Сервиса, требуются в рассматриваемом случае для организации оказания Услуги.

— При предоставлении Клиентом неполного комплекта документов и/или сведений срок для организации и оказания Услуг исчисляется со дня, когда Клиент представил недостающие документы и/или сведения, позволяющие приступить к организации оказания Услуги.

— Сервис имеет право запрашивать дополнительные сведения, материалы, документы, если такая необходимость выявилась после начала изучения предоставленных Клиентом документов и в процессе составления резюме консультации. В таких случаях работник медицинского сервиса извещает Клиента о необходимости предоставления дополнительных документов, сведений, материалов.

— В случае, если Клиент отказывается предоставить дополнительные сведения (документы) и настаивает на оказании Услуги с использованием предоставленных им первоначально данных, то Услуга будет оказана на основании предоставленной информации; после получения заключения по предоставленным данным дополнительные документы не принимаются, а повторно Услуга не оказывается.

— Срок оказания Услуги исчисляется со дня предоставления Клиентом исчерпывающего перечня документов, материалов, информации, необходимых для оказания Услуги, в том числе запрошенных Сервисом дополнительно, и составляет:

- 3 (три) рабочих дня для случаев, требующих участия одного специалиста в области здоровья;
- 5 (пять) рабочих дней в сложных случаях, требующих участия нескольких специалистов в области здоровья или предоставления дополнительных сведений, документов, материалов, необходимость в которых была выявлена в процессе рассмотрения документов врачами-специалистами.

— По истечении указанного выше срока Сервис направляет Клиенту результат оказания

Услуги – резюме консультации, сформированное на основе предоставленных Клиентом сведений и документов.

2.1.5. Общие условия предоставления Онлайн-консультаций:

– При использовании раздела Сервиса «Виртуальная клиника» применяются Общие правила проведения Онлайн-консультаций, которые размещены в открытом доступе по ссылке:

https://docs.luchi.ru/law/Правила_проведения_онлайн-консультаций_в_Виртуальной_клинике.pdf

Перед началом использования Сервиса Клиент обязан ознакомиться с Общими правилами и обязуется их соблюдать. Сервис вправе изменять Общие правила в одностороннем порядке, уведомив об этом Клиента. Уведомление приходит в Мобильном приложении.

– В случае неоднократного нарушения консультируемым лицом любого или нескольких вышеуказанных Правил и Порядка Сервис имеет право досрочно прекратить доступ Клиента на определенный период или постоянно. Срок прекращения доступа указывается в уведомлении Сервиса.

РАЗДЕЛ 3. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ

3.1. Не предоставляются следующие услуги, не предусмотренные Договором;

— медицинские услуги, оказываемые медицинском учреждении;

— по диспансерному наблюдению по поводу хронических заболеваний;

— обращения в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также в период нахождения под воздействием иных психоактивных веществ;

3.2. Не предоставляются услуги по поводу перечисленных заболеваний и их осложнений:

— психические расстройства и расстройства поведения, суицид; а также заболевания и травмы, связанные с употреблением психоактивных веществ, алкоголя;

— ВИЧ-инфекция;

— особо опасные инфекции; заболевания, включенные в утверждаемый Правительством Российской Федерации перечень заболеваний, представляющих опасность для окружающих;

— заболевания, травмы, увечья, полученные в результате террористических актов, противоправных действий, участия в несанкционированных митингах, демонстрациях, беспорядках или военных действиях, во время стихийных бедствий, при обращении с оружием, в том числе нелегальным;

— заболевания, требующие трансплантации, включая трансплантацию (имплантация) органов и тканей.

РАЗДЕЛ 4. Скидки

4.1. Скидки на лабораторные исследования

Скидка до 20% по согласованию с Исполнителем распространяется на проведение лабораторных исследований, рекомендованных Пользователю. Медицинские услуги оказываются в медицинском учреждении, имеющем соответствующую медицинскую лицензию. Перечень медицинских учреждений, в которых доступны лабораторные исследования со скидкой, определяет Исполнитель.

4.2. Скидки на офлайн услуги

Скидка до 10% по согласованию с Исполнителем распространяется на оказание медицинских услуг, рекомендованных Пользователю. Медицинские услуги оказываются в медицинском учреждении, имеющем соответствующую медицинскую лицензию. Перечень медицинских учреждений, в которых доступны услуги со скидкой, определяет Исполнитель.