

Утверждены приказом
генерального директора № 21 от 03.10.2022г.



ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПОЛИСОМ «FULL-MED»

на оказание услуг по справочной и информационной поддержки «Прайм Информ»

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Понятия, используемые в Правилах:

- Клиент – физическое лицо, оформившее Полис от своего имени или получившее право требования по Полису на основании договора уступки прав требования и обратившееся в Компанию за участием в программе справочной и информационной поддержки «Прайм Информ»;
- Компания – ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Прайм Информ" (ОГРН: 1227700577026, ИНН: 972117755);
- ПОЛИС «FULL-MED» (далее - Полис) – материальный или виртуальный носитель, содержащий индивидуальный номер и пароль активации, информацию об объеме информационной и справочной и информационной поддержки, которые вправе получить Клиент в рамках Полиса, иную информацию для Клиента, которая передается Клиенту в момент оформления Полиса;
- платеж – денежная сумма, уплачиваемая за предоставление услуг по Полису.
- Личный кабинет — это персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.on-linemed.ru), доступный только Клиенту. Личный кабинет позволяет Клиенту получать справочную и информационную поддержку ООО «Прайм Информ», предусмотренную Полисом, предоставляемую в письменном виде, сохранять в электронном виде и/или распечатывать сообщения / документы, полученные от Компании. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Полиса. Личный кабинет оформляется клиентом самостоятельно путем осуществления регистрации на сайте с применением номера полиса, либо путем использования услуги регистрации и активации личного кабинета.
- Специалист — это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее справочную и информационную поддержку в соответствии с Полисом и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями.

2. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО ПОЛИСУ «FULL-MED»

2.1. Клиент обращается в Компанию:

- используя телефонную связь (номер 8-800-707-58-28) для получения справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в объеме, предусмотренном Полисом и предоставляемых в устной форме;
- используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании www.on-linemed.ru для получения справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в объеме, предусмотренном Полисом и предоставляемых в письменной форме (с применением идентификационного номера и кода активации). В рамках настоящих Правил совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Пароль для использования Личного кабинета является кодом активации, известен только Клиенту по Полису и представляет определенную последовательность (комбинацию) символов, позволяющих Компании однозначно идентифицировать Клиента. Код активации является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Клиентом при непосредственном получении персонального идентификационного материального носителя.

2.2. Клиент имеет право требования справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» при условии прохождения процедуры идентификации в Компании.

2.3. При обращении в Компанию, которое совершается исключительно посредством телефонной связи, Клиент обязан сообщить идентификационные данные, а именно:

- индивидуальный номер Полиса;
- пароль активации;
- ФИО;
- дата рождения;
- адрес регистрации (адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона.

В целях реализации права на получение справочной и информационной поддержки в рамках опции «Семья» членом семьи Клиента, Клиент вправе указать одного члена семьи и сообщить затребованные специалистом Компании данные: ФИО; дата рождения; контактный телефон. Обработка указанных данных члена семьи осуществляется в целях исполнения настоящего Полиса для осуществления прав и законных интересов Компании и члена семьи в соответствии с законодательством РФ.

2.4. Компания оказывает справочную и информационную поддержку ООО «Прайм Информ» следующим образом:

- Прием заявок осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
- Обработка заявок осуществляется: в рабочее время с 9:00 по 20:00 по московскому времени, срок обработки – не позднее 48 часов с момента поступления заявки (выходные и праздничные дни в срок обработки заявки не включаются).
- в объеме, предусмотренном Полисом, при условии оплаты платежа за оформление Полиса в полном объеме;
- Оказание справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» Клиенту не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);
- Время консультирования Клиента по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключение составляют случаи, прямо предусмотренные в Полисе;
- Объем справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» определяется Содержанием Полиса; справочная и информационная поддержка ООО «Прайм Информ» оказывается по вопросам, касающимся Клиента (то есть по вопросам, не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом (за исключение услуги «ExtraChild» и «Семья»).
- Оказание справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» по Полису не предполагают постановки (подтверждения) диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения;
- устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования или информационных и справочных источников, в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию - телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-707-58-28.

2.5. 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.

3. ДЕЙСТВИЕ ПОЛИСА

3.1. Полис FULL-MED на оказание услуг по справочной и информационной поддержке ООО «Прайм Информ», считается действующим с момента:

- оплаты Клиентом платежа за оформление полиса в соответствии с Тарифами;
- присвоения физическому лицу уникального идентификационного номера и сообщения кода активации в информационной системе Компании и действует до окончания срока, предусмотренного для возможности заявления требования оказания услуг.

При этом под оплатой платежа Стороны понимают момент поступления денежных средств на счет Компании либо информирование Компании уполномоченным Банком о факте оплаты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ПОЛИСУ

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. Потребовать предоставления ему справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в объеме, предусмотренном Полисом и в соответствии с условиями, закрепленными в настоящих Правилах;
- 4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;
- 4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в течение срока действия Полиса, а равно некорректного обращения специалиста Компании с Клиентом;
- 4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объёме справочной и информационной поддержки, предоставляемых в рамках Полиса «FULL-MED»;
- 4.1.5. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам предоставления справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» и их качества. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:
 - через Личный кабинет Клиента, размещенном на сайте Компании www.on-linemed.ru;
 - по телефону: 8-800-707-58-28;
 - по электронной почте: document@on-linemed.ru.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил, перечнем справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ», установленным Полисом;
- 4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента и для получения справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ»;
- 4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. При обращении в Компанию за предоставлением справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» (посредством телефонной связи или письменно через свой Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.5. Не использовать справочную и информационную поддержку ООО «Прайм Информ» Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.6. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

4.2.7. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к специалистам Компании при коммуникации с ними;

4.2.8. Обращаться в Компанию за оказанием справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» лично. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в личном кабинете Клиента без согласия Клиента. В случае, если в силу ряда причин, связанных с состоянием здоровья Клиента, он не в состоянии обращаться в Компанию лично, Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет на электронную почту document@on-linemed.ru доверенность на представителя;

4.2.9. Принимать справочную и информационную поддержку ООО «Прайм Информ» в порядке, предусмотренном Полисом;

4.2.10. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее специалистов;

4.2.11. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) календарных дней о фактах утраты Полиса, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1 Определять условия оказания справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ»;

4.3.2 Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3.2. Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение непосредственно к нему;

4.3.3. Приостановить оказание справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в случае нарушения Клиентом условий настоящего Полиса, в частности обязательств, установленных п. 5.2. или положений законодательства РФ; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления по реквизитам, указанным разделе 8 Договора с исполнением по требованию (абонентского договора) на информационно-справочное обслуживание с оформлением Полиса Full-Med, о принятом решении о приостановлении оказания справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» с указанием причин принятого решения;

4.3.4. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;

- нарушения Клиентом настоящих Правил;

- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;

- в случае запроса на оказание справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ», требующего предоставления справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в объеме большем, чем это предусмотрено Полисом;

- в иных случаях, установленных настоящими Правилами, в частности, при отсутствии возможности идентифицировать Клиента в Клиентской базе Компании по сообщаемым им данным, а также при отсутствии возможности по сообщаемому Клиентом запросу предоставить справочной и информационной поддержки Клиенту в рамках предусмотренного Полиса.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. В течение всего срока действия настоящего Полиса обеспечить Клиенту возможность получения справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» в размере, установленном соответствующим Полисом;

4.4.2. С момента поступления соответствующего требования Клиента оказывать справочную и информационную поддержку ООО «Прайм Информ» в соответствии с объемом, предусмотренным Полисом;

4.4.3. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте.

4.4.4. Консультировать Клиента по вопросам пользования Полисом и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» обсуждение отдельных положений и содержания правил оказания справочной и информационной поддержки в целом не предусмотрено.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Полису, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством РФ, вправе временно прекращать или ограничивать оказание справочной и информационной поддержки ООО «Прайм Информ» Клиенту.

5.3. Предоставляемая Компанией справочная и информационная поддержка ООО «Прайм Информ» осуществляется добросовестно и в соответствии с действующим законодательством РФ. Компания

предоставляет свое экспертное мнение по вопросу Клиента, основанное на нормах законодательства и не гарантирует достижения желаемого Клиентом результата.

5.4. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

6. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Для целей оформления Полиса по инициативе физического лица, а также для целей исполнения обязательств по Полису, Компания осуществляет обработку персональных данных Клиента, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Обработка персональных данных может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

6.2. Компания вправе поручить обработку персональных данных Клиента третьему лицу, так как Клиент, заключая оформляя Полис, согласен с передачей его персональных данных третьему лицу, осуществленных исключительно для целей оформления и исполнения обязательств по Полису. Компания предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных, в том числе, при поручении указанной обработки третьему лицу.

6.3. Клиент поручает Компании обработку своих персональных данных, в том числе, специальных категорий персональных данных для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Компания не осуществляет обработку биометрических персональных данных.

6.4. Компания обязуется не раскрывать третьим лицам, за исключением лиц, указанных в п. 6.2 настоящих Правил, персональные данные Клиентов без их согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.