

До заключения договора Исполнитель уведомляет Заказчика/Потребителя о том, что в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Потребитель обязан соблюдать режим лечения и правила поведения Заказчика/Потребителя в медицинском учреждении ООО «Центр Стоматологии «32 Практика». Несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Заказчика/Потребителя. До заключения договора Заказчик/Потребитель, ознакомлен с Прейскурантом цен (далее по тексту Прайс-лист) на платные медицинские услуги, Порядком оказания платных медицинских услуг, Положением "о Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги", расположенных на сайте клиники, на информационном табло (Стенде потребителя) в клинике. Заказчик/Потребитель проинформирован о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Выбор платных медицинских услуг является осознанным и добровольным.

(Фамилия Имя Отчество)



ДОГОВОР № _____ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕМУ ПАЦИЕНТУ

г. Пермь _____

ООО «Центр Стоматологии «32 Практика» расположенное по адресу: 614000, Пермский край, г. Пермь, проспект Комсомольский, 28а, 5 этаж, ИНН 5902176259, ОГРН 1105902012127, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице исполнительного директора Нечаевой Екатерины Анатольевны (доверенность №1 от 01.04.2023 г.), действующего на основании Устава с одной стороны, и Гражданин РФ _____

(Фамилия Имя Отчество)

именуемый(ая) в дальнейшем «Заказчик», _____

(Фамилия Имя Отчество)

именуемый в дальнейшем «Потребитель», не достигший возраста 18 лет, именуемые в дальнейшем «Стороны» заключили настоящий договор о нижеследующем:

Общие положения

В рамках настоящего договора используются следующие основные понятия:

«**Платные медицинские услуги**» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

«**Заказчик**» - это законный представитель, физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу несовершеннолетнего Потребителя;

«**Потребитель**» - несовершеннолетнее физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«Исполнитель» - медицинская организация ООО «Центр Стоматологии «32 Практика», оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель, при наличии медицинских показаний и организационно-технических возможностей, обязуется оказывать Потребителю платные медицинские услуги, а Заказчик обязуется оплачивать оказанные услуги на условиях настоящего договора, а также оказывать содействие их исполнению.

1.2. Под медицинскими услугами в настоящем договоре понимаются:

работы (услуги) по: анестезиологии и реаниматологии, рентгенологии, сестринскому делу, организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической; при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи.

1.3. Все медицинские услуги оказываются в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности:

- регистрационный номер: №ЛО-59-01-005164;

- дата предоставления: 01 ноября 2019 года;

- лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Пермского края;

- перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность по: анестезиологии и реаниматологии, рентгенологии, сестринскому делу, организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической; при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи.

Лицензия действует бессрочно. Полный перечень лицензированных видов деятельности представлен в Приложении к лицензии, размещенном на Информационном табло (Стенде потребителя), а также на официальном сайте Исполнителя 32praktika.ru.

1.4. Условия настоящего договора в части денежных обязательств, а также все остальные условия договора обязательны для Заказчика/Потребителя.

1.5. Услуги могут быть оказаны Потребителю с привлечением третьих лиц – медицинских организаций, имеющих соответствующую лицензию (зуботехнических лабораторий).

1.6. Настоящий договор является **рамочным** и определяет общие условия оказания всех перечисленных в п.1.2. услуг Заказчику (ст. 429.1 ГК РФ). Детализация видов работ и услуг, их специфики в рамках одного направления, стоимости этапов, сроков этапов определяется в дополнительных соглашениях, Планах (смете) лечения (Приложение №2 к настоящему договору), информированных добровольных согласиях (Приложение №1 к настоящему договору), медицинской карте.

1.7. Настоящий договор является **публичным** в силу ст. 426 ГК РФ. Условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей. Исполнитель не имеет права оказывать кому-либо предпочтение при оказании медицинских услуг, устанавливая уникальные для отдельного Заказчика/ Потребителя условия.

1.8. Гарантийные обязательства сторон определены в Положении «Порядок предоставления гарантии на стоматологические услуги» (Приложение №3 к настоящему договору); рекомендации, которые необходимо соблюдать для достижения положительного результата лечения определены в «Правилах эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг»; порядок оказания услуг в клинике определены в «Правилах поведения пациентов»; цены на услуги зафиксированы в прайс-листах по видам работ. Все перечисленные документы находятся в открытом доступе для Заказчика/Потребителя на Информационном табло (Стенде потребителя). Со всеми перечисленными документами Заказчик/Потребитель знакомится **до подписания** настоящего договора. Стороны соглашаются с тем, что условия оказания услуг, содержащиеся в перечисленных документах обязательны для сторон.

2. Правила поведения

В случае если Заказчиком/Потребителем указанные ниже правила будут нарушаться, клиника оставляет за собой право отказать в приеме и заключении договора, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об охране здоровья граждан в РФ», ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.1. Общие правила:

2.1.1. В целях обеспечения санитарного режима, а также безопасности сотрудников и посетителей клиники не допускается нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

2.1.2. В помещении клиники и на расстоянии 10 метров от входной группы запрещается курить и употреблять спиртные напитки (ст. 12 ФЗ № 15 от 23.02.2013 года).

2.1.3. Вход на территорию клиники может осуществляться только в бахилах, которые пациент может получить при входе в клинику.

2.1.4. На территории медицинской организации недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).

2.1.5. В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) клиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.

2.1.6. Неприемлемым считается некорректное отношение к сотрудникам клиники, громкое, грубое, вызывающее выражение явного недовольства услугами, обслуживанием, сотрудниками клиники. Все претензии излагаются только в письменном виде с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей» и принятым в клинике регламентам.

2.1.7. Запрещается пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами как для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема, так и в целях видео и фотосъемки процесса лечения (ч. 4 ст. 92 ФЗ 323 от 21.11.2011 года, ч. 1 ст. 16 ФЗ № 149 от 27.07.2006 года). Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

2.1.8. Действующее законодательство обязывает нас оказывать медицинские услуги только при наличии подписанных со стороны пациента: Договора на оказание медицинских услуг (просим вас перед подписанием договора ознакомиться с его содержанием), Анкеты здоровья, ИДС пациента на первичный осмотр, Согласие пациента на обработку персональных данных – все перечисленные документы содержат подробное описание порядка оказания стоматологических услуг, прав и обязанностей сторон.

2.1.9. Перед началом приема просим ознакомиться с Прайс-листом на услуги, Положением "о Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги", Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг.

2.2. Правила записи на прием:

2.2.1. Минимум за сутки до начала приема администратор клиники посредством звонка, а также посредством текстового сообщения на номер телефона, оставленного пациентом для связи, связывается с пациентом для подтверждения намерения прийти в согласованное сторонами время.

2.2.2. Администратор предпринимает не более трех попыток для связи с пациентом. Если пациент не ответил на звонок/текстовое сообщение администратора, необходимо перезвонить по телефону +7(800)- 500-77-32 или +7(342)255-40-32 до конца дня, предшествующего дню запланированного приема.

2.2.3. Если администратор не дозвонился до пациента, а пациент не перезвонил с подтверждением намерения прийти на запланированный прием, в конце рабочего дня, предшествующего дню приема, прием пациента снимается, а клиника вправе пригласить на это время другого пациента. Мы обязательно вышлем вам текстовое уведомление об отмене приема.

2.2.4. При неоднократной (более 2 раз) неявке Заказчика на прием без предупреждения за 24 часа, Исполнитель вправе записать на следующий прием только при личном посещении Заказчика места оказания услуг, либо записать его на прием в день обращения при наличии свободного времени врача.

2.2.5. В ситуации регулярных опозданий (более 2х опозданий на прием, следующих друг за другом) мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день»: в день обращения при наличии свободного времени у врача.

2.2.6. Не опаздывайте на прием. Мы понимаем, что не все и всегда зависит на дорогах от нас и, тем не менее, если вы опоздали более чем на 10 минут (или на 20% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться.

2.3. Если вы – родитель ребенка с особенными потребностями:

2.3.1. Мы постараемся сделать так, чтобы пребывание всей вашей семьи в нашей клинике было максимально комфортным. Для этого нам потребуется ваша помощь. При формировании записи просим вас максимально информировать нас: чего может бояться ребенок, как может среагировать на прикосновения, испугается ли маски врача, как ваш ребенок сообщает о боли и дискомфорте, нужно ли ему дать потрогать инструменты перед началом процедуры. Сообщите нам, пожалуйста, любые моменты поведения ребенка, которые вам кажутся важными и значимыми.

2.3.2. Одна и та же помощь, пусть самая прогрессивная, продвинутая и научно-доказательная, будет иметь разный эффект на фоне стресса и на фоне спокойствия. Мы готовы сделать все от нас зависящее, чтобы спокойны были вы и ваш ребенок. Мы верим, что возникновение доверительных отношений между клиникой и пациентом - процесс взаимный, с взаимной ответственностью и уважением друг к другу.

3. Особенности организации приема несовершеннолетних в возрасте до 15 лет

3.1. Несовершеннолетние в возрасте до 15 лет приходят на прием в сопровождении Заказчика законного представителя (родителя), либо лица, у которого есть специальное полномочие (опекун).

3.2. Все документы финансового (договор, наряд-заказ, доп. соглашения, акт об оказании услуг) и медицинского (анкета о здоровье, информированные добровольные согласия, план лечения, отказ от медицинского вмешательства) характера подписывает только Заказчик законный представитель Потребителя.

2.3. Если на первом приеме Заказчик законный представитель предоставил всю информацию о здоровье Потребителя (анкета о здоровье), был ознакомлен с состоянием стоматологического здоровья, согласовал план дальнейших медицинских вмешательств, их стоимость, подписал соответствующие информированные согласия/отказы от медицинских вмешательств – в дальнейшем **сопровождать** ребенка в медицинскую организацию могут лица, имеющие доверенность от Заказчика (законного представителя, родителя) в простой письменной форме¹, либо нотариальное согласие на сопровождение ребенка в медицинской организации. Сопровождение не включает принятие юридически-значимых медицинских и финансовых решений, касающихся лечения.

¹Форму можно скачать на официальном сайте клиники 32praktika.ru в разделе «Пациентам».

4. Особенности организации приема несовершеннолетних в возрасте от 15-18 лет

4.1. Потребитель, начиная с 15 лет, самостоятельно дает согласие на медицинское вмешательство и отказывается от него (ст. 54 ФЗ № 323).

4.2. Потребитель в возрасте от 15-18 лет может самостоятельно подписывать договор с клиникой, оплачивать лечение из своих денежных средств, либо денежных средств законных представителей при условии наличия письменного Согласия законного представителя на совершение сделки несовершеннолетним² (ст. 26 Гражданского кодекса РФ).

4.3. Информация о здоровье Потребителя в возрасте от 15 до 18 лет предоставляется как самому Потребителю, так и Заказчику, его законному представителю – до достижения Потребителем возраста 18 лет (ч. 2 ст. 22 ФЗ № 323).

4.4. Даже при наличии у Потребителя Согласия от Заказчика его законного представителя на самостоятельное заключение договора с клиникой, мы настоятельно рекомендуем на первый прием

прийти совместно – Потребителю и его законному представителю Заказчику: это важно для полноценного заполнения анкеты о здоровье Потребителя.

²Форму можно скачать на официальном сайте клиники 32praktika.ru в разделе «Пациентам».

5. Особенности взаимодействия родителей в процессе лечения несовершеннолетнего пациента

5.1. В рамках настоящего договора в силу ч. 2 ст. 35, ч. 2 ст. 65 СК РФ для Исполнителя одинаковую юридическую силу имеют решения любого из Заказчиков, касающиеся лечения их ребенка либо отказа от такового. В случае разногласий между родителями по вопросам заботы о здоровье ребенка – вопрос решается с участием органов опеки или суда (ч. 2 ст. 65 СК РФ). Медицинский работник может только дать оценку перспективы состояния здоровья в случае отсрочки лечения.

5.2. Со-заказчиком (Заказчиком № 2) по настоящему договору является второй родитель или опекун. Потребителя. Родители несовершеннолетнего Потребителя несут солидарные финансовые обязательства по настоящему договору: задолженность может быть истребована Исполнителем, как от них совместно, так и от любого из них в отдельности, как полностью, так и в части долга.

5.3. В случае, если изменяется состав семьи (расторжение брака), меняется порядок осуществления родительских прав, между супругами заключен, изменен или расторгнут брачный договор, Заказчик обязуется уведомить об этом в письменном виде клинику (Исполнителя) в целях исключения спорных финансовых ситуаций, связанных с оплатой лечения ребенка. При отсутствии данного уведомления либо иного распоряжения родителей о порядке расходования средств на ребенка — для Исполнителя действует презумпция общности расходов и обязательств по долгам законных представителей.

6. Права и обязанности сторон

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. До заключения Договора предоставить Заказчику/Потребителю информацию в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей. Копии лицензии, порядки оказания медицинской помощи, информация о квалификации конкретного медицинского работника предоставляется Исполнителем **по требованию** Заказчика/Потребителя.

6.1.2. Организовать и осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе положениями об организации медицинской помощи и порядками оказания медицинской помощи, проведения диспансеризации, медицинских осмотров, на основе клинических рекомендаций, а также с учетом стандартов медицинской помощи.

6.1.3. Провести качественное обследование Потребителя, а в случае необходимости, предложить пройти дополнительные консультации и обследования у специалистов или в организациях иного медицинского профиля с целью диагностики, уточнения диагноза, правильного выбора материалов и методик лечения или протезирования. Заказчик/Потребитель самостоятельно принимает решение о выполнении или невыполнении данных рекомендаций врача.

6.1.4. После первичного обследования предоставить Заказчику/Потребителю информацию: о состоянии здоровья, о возможных в конкретном случае вариантах лечения, протезирования, медикаментах, о сущности оказываемых услуг, возможных осложнениях и неприятных ощущениях, которые могут возникнуть в процессе лечения и после него в связи с его медицинской спецификой, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

6.1.5. Составить для Заказчика/Потребителя предварительный план лечения. В случае, если лечение предполагает несколько этапов, согласовать его с Заказчиком/Потребителем. При наличии показаний, изменении состояния здоровья Потребителя, План лечения может быть скорректирован в части сроков, объемов услуг и их стоимости при обязательном согласовании изменений с Заказчиком/Потребителем. В случае разногласий в объеме оказанных услуг данные, содержащиеся в медицинской карте, признаются сторонами безусловным доказательством объема оказанных услуг.

6.1.6. Информировать Заказчика/Потребителя о стоимости услуг до их оказания: указать конкретную сумму, когда объем и характер работы очевидны; указать предварительную сумму, когда объем и характер работы можно определить только в процессе лечения. По требованию Заказчика/Потребителя может быть составлена приблизительная смета (финансовый план) на лечение Потребителя. Если Потребитель пришел на прием без сопровождения Заказчика, согласование стоимости может быть осуществлено посредством телефонного звонка с Заказчиком.

6.1.7. Предложить Заказчику/Потребителю ознакомиться и подписать информированное добровольное согласие (ИДС) на комплекс диагностических мероприятий, а также на каждый вид планируемого медицинского вмешательства (Приложение №1 к настоящему договору).

6.1.8. Определить для Заказчика/Потребителя гарантии на оказываемые услуги, ознакомить с локальным актом, устанавливающим гарантийные обязательства клиники, п.1.8 настоящего договора.

6.1.9. Обеспечить качество и безопасность медицинской услуги.

6.1.10. Сдать работу Заказчику/Потребителю, ознакомив его с объемом выполненных работ (манипуляций), предоставив счет с расшифровкой по видам, объему и стоимости работ и актом о выполненных работах. (Приложение №5 к настоящему договору).

6.1.11. Незамедлительно оказать медицинскую помощь Потребителю в экстренной ситуации (при наличии угрозы для жизни) (ст.11 ФЗ № 323). Острая боль в области зубов/десен Потребителя не является экстренной ситуацией. При наличии острой боли Исполнитель вправе осмотреть Потребителя, исключив угрозу для жизни, дать первичные рекомендации и направить в соответствующую медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

6.1.12. По факту оказанной медицинской услуги предоставить Заказчику/Потребителю документ, подтверждающий оплату им услуги - кассовый чек/бланк строгой отчетности.

6.2. Исполнитель имеет право:

6.2.1. В случае болезни или командировки врача, при неспособности Потребителя понимать значение своих действий и руководить ими (любое воздействие химических веществ), а также в случае опоздания Потребителя на прием более, чем на 20% отведенного времени, **перенести прием** на другое время по согласованию с Заказчиком/Потребителем.

6.2.2. Не оказывать услуги Потребителю, если отсутствуют показания к медицинской помощи либо имеются противопоказания для проведения той или иной манипуляции. Исполнитель имеет право запросить у Заказчика/Потребителя медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к медицинскому вмешательству.

6.2.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Заказчиком/Потребителем (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей») в случае наступления **обстоятельств, которые зависят от Заказчика/Потребителя и способны снизить качество оказываемых Исполнителем услуг** либо привести к невозможности оказать их в согласованные сроки, в частности:

а) несоблюдение Заказчиком/Потребителем данных ему врачом рекомендаций и невыполнение назначений;

б) отказ от дополнительных показанных обследований, без которых не представляется возможным поставить диагноз, подтвердить или опровергнуть наличие противопоказаний, проводить лечение;

в) некорректное, неэтичное, деструктивное поведение Заказчика/Потребителя в отношении лечащим врачом, приведшее к отказу лечащего врача от лечения и наблюдения Потребителя и невозможность установления терапевтического сотрудничества с Заказчиком/Потребителем. Исполнитель однократно информирует Заказчика о необходимости устранения перечисленных обстоятельств в письменном виде. Если Заказчик/Потребитель не устранит перечисленные обстоятельства, о факте одностороннего отказа Исполнитель уведомляет Заказчика однократно в письменном виде. Отказ возможен только при отсутствии состояния Потребителя, угрожающего его жизни (экстренного состояния).

6.2.4. В случае если **Заказчик/Потребитель настаивает на своем способе/методе оказания услуги** и выполнение данных указаний может снизить качество оказываемой помощи или даже причинить вред Потребителю, в частности:

а) Заказчик настаивает на лечении в условиях физического удержания Потребителя при условии

полноценного информирования со стороны врача о необходимости лечения под седацией (наркозом)³;

б) Заказчик/Потребитель настаивает на определенном объеме лечения за один прием;

в) Заказчик/Потребитель настаивает на своем способе лечения, не показанном с точки зрения врача. Исполнитель однократно информирует Заказчика/Потребителя в письменном виде о том, что его указания могут снизить качество оказываемой услуги/причинить вред здоровью Потребителя. Если после этого Заказчик/Потребитель не изменит своих указаний, **Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Заказчиком/Потребителем** (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»). О факте одностороннего отказа Исполнитель Заказчика/Потребителя уведомляется однократно в письменном виде. Отказ возможен только при отсутствии у Заказчика/Потребителя состояния, угрожающего его жизни (экстренного состояния).

³Лечение множественного осложнения кариеса у детей до 3 лет, а также иных стоматологических заболеваний по медицинским показаниям у детей независимо от возраста проводится под общей анестезией (п. 19 Приказа МЗ РФ № 910н от 13.11.2012 г.) в ред. приказа Минздрава России от 19.08.2014 №456н

6.2.5. Осуществлять видео и фотофиксацию клинической ситуации в полости рта, выполненной/сданной работы в целях внутреннего контроля качества оказанных медицинских услуг.

6.2.6. Задержать начало приема Заказчика/Потребителя не более чем на 20 минут, в связи с возможными осложнениями на текущем приеме, необходимостью постановки (уточнения) диагноза текущему Потребителю.

6.2.7. При неоднократной (более 2 раз) неявке Потребителя на прием без предупреждения за 24 часа, Исполнитель вправе записать на следующий прием только при личном посещении Заказчика/Потребителя места оказания услуг, либо записать его на прием в день обращения при наличии свободного времени врача.

6.2.8. В случае возникновения необходимости оказания экстренной/неотложной помощи самостоятельно определять объем исследований, манипуляций и лечения, необходимых для оказания надлежащей медицинской помощи, в том числе и не озвученной Заказчику/Потребителю.

6.3. Заказчик/Потребитель обязуется:

6.3.1. Оказывать **содействие Исполнителю** при оказании медицинских услуг (ст. 718, 783 ГК РФ) в частности:

а) предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии здоровья Потребителя;

б) соблюдать все назначения и рекомендации Исполнителя для достижения и сохранения результатов лечения. В случае несоблюдения рекомендаций и назначений лечащего врача Заказчик/Потребитель несет риск ненаступления положительного исхода лечения Потребителя, а также риски наступления возможных негативных последствий для здоровья (обострения клинической ситуации, перехода заболевания в хроническую стадию по причине недолеченности и пр.);

в) своевременно посещать лечебные и последующие профилактические приемы, понимая важность своевременного лечения для здоровья Потребителя;

г) на протяжении лечения у Исполнителя уведомить и согласовать с ним прием лекарственных средств, средств народной медицины, БАДов, гомеопатических препаратов;

д) в случае возникновения осложнений либо претензий по качеству лечения обратиться первоначально к Исполнителю с целью фиксации факта осложнения или недостатка, а также первой помощи. После этого Заказчик/Потребитель вправе самостоятельно выбрать медицинскую организацию для устранения недостатка, если таковой будет установлен;

е) предупредить Исполнителя об отмене приема не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени.

ж) немедленно извещать лечащего врача обо всех изменениях в приеме лекарственных средств (препаратов), а также обо всех случаях поломки в течение установленного Исполнителем гарантийного срока медицинских изделий, используемых Заказчиком/Потребителем и полученных в результате оказания услуг. При появлении боли, дискомфорта и других жалоб в периоды между этапами лечения немедленно известить лечащего врача, либо посетить клинику Исполнителя для решения вопроса об оказании медицинской помощи.

з) нести ответственность за достоверность представляемой информации. В случае сокрытия от Исполнителя информации о состоянии здоровья Потребителя, а также сообщения недостоверной информации о здоровье Потребителя, ответственность за его здоровье и дальнейшие последствия, вызванные сокрытием информации (сообщением недостоверных сведений), приведшие к ухудшению здоровья Потребителя, не достижению результата лечения и иным неблагоприятным последствиям, несет Заказчик.

6.3.2. Предупредить лечащего врача в случае, если лечение не окончено, а Потребитель планирует длительный отъезд, при котором нарушается план и сроки лечения.

6.3.3. Оплатить услуги на условиях и в порядке, определенном разделом 5 настоящего договора.

6.3.4. Заказчик/Потребитель обязуется рассмотреть и подписать Акт о выполненных работах, предоставленных Исполнителем. Акты о выполненных работах (об оказании медицинских услуг) предоставляются Исполнителем после оказания медицинских услуг. Подписываемые сторонами Акты о выполненных работах (об оказании медицинских услуг) являются подтверждением оказанных медицинских услуг. При наличии замечаний к оказанным Исполнителем услугам Заказчик/Потребитель указывает об этом в Акте и после устранения Исполнителем всех выявленных замечаний подписывает Акт и передает один экземпляр Исполнителю. Если в течение 1 суток после представления акта от Заказчика/Потребителя не поступят мотивированные возражения или отказ от его подписания, услуги считаются принятыми Заказчиком/Потребителем и подлежащими оплате на основании одностороннего акта.

6.3.5. В случае изменения телефонного номера, Ф.И.О., адреса регистрации и/или места жительства, указанных в реквизитах настоящего договора, сообщить новые данные администраторам Исполнителя на очередном приеме.

6.4. **Заказчик/Потребитель имеет право:**

6.4.1. Получить достоверную и полную информацию о состоянии здоровья Потребителя в рамках специализации персонала клиники.

6.4.2. Получить качественную и безопасную медицинскую услугу.

6.4.3. Выбирать кандидатуру лечащего врача с учетом его специализации и согласия. **Лечащий врач имеет право отказаться от лечения и наблюдения Потребителя**, если отсутствует угроза для жизни последнего, в том числе, в случае невозможности установления с Заказчиком/Потребителем лично-доверительных отношений (ст. 70 ФЗ № 323 от 21.11.2011 года). В указанном случае Исполнитель производит замену лечащего врача при наличии такой возможности.

6.4.4. Получить медицинскую справку, медицинское заключение в соответствии с Приказом МЗ РФ от 14.09.2020 года № 972н (в ред. от 12.11.2021г.) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя Исполнительного директора.

6.4.5. Получить копию медицинской карты в полном объеме, либо выписку из нее, а также прицельные снимки или КЛКТ в течение 30 календарных дней с даты подачи письменного запроса на имя Главного врача.

6.4.6. В соответствии с Приказом Минздрава России от 12.11.2021 №1050н ознакомиться с медицинской документацией по запросу.

6.4.7. Получить документы для социального налогового вычета в течение 15 рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя Исполнительного директора.

6.4.8. Присутствовать на амбулаторном приеме во время лечения (за исключением лечения под наркозом/седацией) Потребителя при соблюдении следующих правил и условий:

- соблюдать санитарно-эпидемиологические правила (надеть бахилы, при необходимости – халат, шапочку);

- при необходимости подтвердить отсутствие инфекционных заболеваний (температуры, озноба и пр.);

- не препятствовать оказанию медицинской помощи;

- соблюдать физическую дистанцию до врача и врачебного кресла – 1,5 метра;

- без письменного разрешения лечащего врача не снимать процесс лечения на видеокамеру/телефон;

- отключить средства связи на период нахождения в медицинском кабинете;

- у сопровождающего отсутствует диагностированное тревожное расстройство, панические атаки

(приступ чрезмерной тревоги и его физические проявления, которые могут отвлечь медперсонал от лечения Потребителя).

При нарушении обозначенных правил, а также при необходимости обсуждения анкеты о здоровье Потребителя в возрасте от 15-18 лет, **лечащий врач вправе попросить Заказчика на время покинуть медицинский кабинет**. При отказе выполнить требования врача лечение может быть приостановлено до обеспечения нормальных и безопасных условий работы.

6.4.9. Отказаться от продолжения лечения у Исполнителя, письменно уведомив об этом Исполнителя, предварительно оплатив понесенные затраты Исполнителя.

7. Сроки исполнения обязательств

7.1. Срок предоставления (оказания) услуги определяется датой и временем обращения Заказчика/Потребителя к Исполнителю в соответствии со ст. 190 ГК РФ. Запись Потребителя по телефону на прием рассматривается сторонами как факт согласования срока оказания конкретной услуги (срока обращения в клинику) в рамках настоящего договора.

7.2. Сроки предоставления конкретных услуг, проведения длительного этапного лечения конкретизируются по запросу и соглашению с Заказчиком/Потребителем, исходя из периода, необходимого для изготовления ортодонтических/ортопедических конструкций; общего соматического статуса Потребителя, его психоэмоционального состояния, наличия у него и врача свободного времени, остроты клинической ситуации. Количество необходимых приемов (период времени, в течение которого оказывается услуга, сдается работа) определяется индивидуально, согласуется с Заказчиком/Потребителем и фиксируется в плане (смете) лечения.

8. Качество и безопасность услуг, гарантийные обязательства

8.1. При оказании всех медицинских услуг Исполнитель обязуется действовать добросовестно, заботливо и осмотрительно.

8.2. Медицинская услуга считается оказанной качественно, если в совокупности:

- Заказчику/Потребителю правильно поставлен диагноз;
- Исполнителем правильно выбрана медицинская методика, соответствующая диагнозу и(или) приоритетам, озвученным Заказчиком/Потребителем, с учетом значимых медицинских факторов (состояния здоровья, наличия сопутствующих заболеваний, известных противопоказаний);
- Медицинская услуга оказана с соблюдением обычно предъявляемых к ней требований или требований, предусмотренных клиническими рекомендациями, медицинскими стандартами, утвержденными в установленном законом порядке;
- Исполнителем достигнут объективно возможный эстетический результат при данной клинической ситуации;
- Исполнителем достигнут один из следующих эффектов для здоровья: выздоровление (исчезновение симптомов), ремиссия, улучшение состояния, стабилизация, компенсация функций, хронизация – в зависимости от состояния здоровья Заказчика/Потребителя и характера течения стоматологического заболевания.

8.3. В некоторых случаях достигнутый эффект может отсутствовать либо не соответствовать ожиданиям Заказчика, даже если Исполнитель проявил необходимую степень заботливости и осмотрительности, которая от него требовалась по характеру обязательств и условиям договора, предпринял все необходимые профессиональные действия.

8.4. После оказанных/сданных Исполнителем Заказчику/Потребителю ортопедических, терапевтических услуг/работ коррекция эстетического результата такого лечения производится в течение 3 (трех) приемов врача. Исполнитель не гарантирует достижения субъективных эстетических ожиданий Заказчика/Потребителя. Отсутствие ожидаемого Заказчиком/Потребителем результата автоматически не является свидетельством некачественной услуги.

8.5. Медицинские услуги (манипуляции), оказываемые по договору, предполагают возможность вмешательства в органы и системы человека, а также вероятное появление сопутствующих свойств и осложнений, оговоренных в соответствующих информированных добровольных согласиях (Приложение №1 к настоящему договору). Осложнение медицинской услуги, имеющее объективный

характер и не зависящее от действий Исполнителя, о котором был изначально уведомлен Заказчик/Потребитель, не является дефектом медицинской помощи.

8.6. Общими для всех видов стоматологических услуг Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) являются: удовлетворительная индивидуальная гигиена полости рта, прохождение профилактических осмотров, прохождение профессиональной гигиены полости рта один раз в 6 месяцев (если иной график не обозначен в медицинской карте Потребителя). С Правилами использования результатов стоматологических работ (услуг) после каждого вида медицинских вмешательств (помимо названных общих) можно ознакомиться на Информационном табло (Стенде потребителя).

8.7. Гарантийные обязательства Исполнителя в отношении всех видов стоматологических работ указаны в Приложении №3 настоящего договора (п. 1.8.).

9. Цена услуг и порядок расчетов

9.1. Стоимость лечения в каждом конкретном случае обращения Заказчика/Потребителя определяется исходя из поставленного диагноза и необходимого объема услуг (работ), а также Плана (сметы) лечения (Приложение №2 к настоящему договору), утвержденного врачом и согласованного с Заказчиком/Потребителем в соответствии с Прайс-листом Исполнителя, действующим на момент оказания услуги.

9.2. Цена услуг в ходе лечения может изменяться не более 2 раз в год, но не более чем на 30%. При 100% авансовой оплате Плана (сметы) лечения его стоимость остается неизменной при соблюдении Заказчиком/Потребителем рекомендованных Исполнителем сроков лечения.

9.3. Оплата оказанных услуг: диагностические мероприятия, услуги по терапевтической стоматологии, хирургической стоматологии, профессиональной гигиене, отбеливанию, пародонтологическому лечению, ортодонтические услуги в части лечения на брекет-системах, элайнерах осуществляется непосредственно после приема врача (оказания услуги). Стороны соглашаются, что за услуги в области ортодонтии, ортопедии, там, где привлекаются сторонние медицинские организации (зуботехнические лаборатории) Исполнитель может требовать от Заказчика/Потребителя внесения авансового платежа за предстоящий План (смету) в размере от 70% до 100%.

9.4. Оплата услуг производится Заказчиком/Потребителем в рублях в наличной или безналичной формах. В случае нехватки денежных средств для оплаты оказанных услуг либо отсутствия наличных денежных средств при возможной неисправности банковского терминала Заказчик/Потребитель собственноручно пишет расписку с указанием суммы задолженности и обязательством оплатить услуги в течение трех рабочих дней с даты составления расписки.

9.5. В случае задержки Заказчиком/Потребителем оплаты оказанных ему услуг более чем на 3 (три) рабочих дня, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика/Потребителя выплаты пени в размере 0,1 % за каждый день просрочки оплаты от стоимости неоплаченных услуг.

10. Урегулирование разногласий

10.1. В случае если между Исполнителем и Заказчиком/Потребителем возникает недопонимание, если у Заказчика/Потребителя к администрации клиники есть вопросы, он может направить Исполнителю «Предложение об урегулировании ситуации». Это не претензионный документ. Он направляется Исполнителю при наличии желания продолжать лечение в клинике, готовности встречаться для переговоров с главным врачом и руководством клиники.

Предложение об урегулировании ситуации может быть написано от руки, посредством электронного письма на почту info@32praktika.ru. Предложение рассматривается в течение 3 рабочих дней. Результат рассмотрения может быть сообщен Заказчику/Потребителю по электронной почте, либо в письменном виде.

10.2. В случае возникновения претензий относительно качества оказанных медицинских услуг, нежелания продолжать в дальнейшем лечение в клинике, намерения защищать интересы исходя из норм Закона РФ «О защите прав потребителей», Заказчик/Потребитель имеет право составить официальную претензию. Формы подачи претензии: лично в клинике, почтовым отправлением на адрес Исполнителя: 614000, г. Пермь, Комсомольский проспект 28а, 5 этаж, ООО «Центр Стоматологии «32 Практика»; на электронную почту Исполнителя: info@32praktika.ru с темой

письма.

10.3. Претензия составляется только в письменном виде за личной подписью Заказчика/Потребителя с указанием конкретных обстоятельств неисполнения клиникой своих обязательств и тех требований, которые предъявляет Заказчик/Потребитель на основе Закона РФ «О защите прав потребителей», а также каким способом Исполнителю необходимо ответить на претензию: лично, представителю по доверенности, заказным почтовым отправлением, по средством электронного письма. Претензия рассматривается Исполнителем в течение 10 календарных дней.

10.4. Обращения (жалобы) Заказчика/Потребителя в органы государственной власти и организации могут подаваться: по вопросам защиты прав потребителей в Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю: 614016, г. Пермь, ул. Куйбышева, 50, urpn@59.rosпотребнадzor.ru; по вопросам контроля качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности в Территориальный орган Росздравнадзора по Пермскому краю: 614068, Россия, Пермский край, г. Пермь, ул. Петропавловская, д.111, info@reg59.roszdravnadzor.gov.ru

11. Ответственность сторон

11.1. Исполнитель освобождается от ответственности за снижение качества оказанных услуг, за вред здоровью возникшие в процессе оказания услуг, если будет доказано, что вред возник, как следствие нарушения Заказчиком/Потребителем рекомендаций и назначений врачей клиники, нарушения режима лечения (п.5 ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 1098 Гражданского кодекса РФ). Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Потребителем назначений и рекомендаций врачей-специалистов, вплоть до направления Потребителя на экспертизу.

11.2. Все назначения и рекомендации врачей, соблюдение которых необходимо для обеспечения безопасности медицинской услуги и для здоровья Потребителя, предотвращения наступления возможных побочных эффектов, сохранения достигнутых результатов лечения фиксируются в информированных согласиях, в медицинской карте, соответствующих памятках и рекомендациях.

11.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение было вызвано действием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, которые ни одна из сторон не могла заранее предвидеть и предотвратить. В качестве форс-мажорных обстоятельств, в том числе, признаются: решения органов муниципальной и государственной власти, коммунальные аварии, связанные с отключением тепла, электроэнергии, воды, а также выход из строя оборудования, необходимого для оказания медицинской помощи.

11.4. Стороны понимают, что забота о здоровье ребенка (своевременное обращение за медицинской помощью, контроль за выполнением рекомендаций, чисткой зубов, ношением ортодонтической аппаратуры, мотивация ребенка на лечение) – это ответственность и сфера контроля Заказчика (законного представителя, родителя, опекуна) согласно ч.1 ст. 63 Семейного кодекса РФ.

12. Дополнительные условия

12.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует один год или в течение назначенного курса лечения и до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

12.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, (при необходимости составляется третий экземпляр договора) каждый из которых имеет одинаковую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

12.3. Договор изменяется и расторгается по правилам гражданского законодательства РФ.

12.4. Стороны договорились о том, что факсимильные копии документов, а также документы (настоящий договор, все дополнительные соглашения к нему) с электронной подписью действительны и принимаются к исполнению согласно ч. 2 ст. 160 Гражданского кодекса РФ.

12.5. Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель вправе установить в холле и лечебных кабинетах клиники видеонаблюдение и производить видеозапись в целях обеспечения безопасности сотрудников и Заказчика/Потребителя, а также в целях осуществления контроля качества проводимого лечения без права распространения третьим лицам.

12.6. Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель вправе осуществлять запись всех входящих и исходящих телефонных разговоров в целях обеспечения безопасности сотрудников и Заказчика/Потребителя, а также в целях осуществления контроля качества обслуживания и фиксации достигнутых договоренностей без права распространения третьим лицам.

13. Заверения Заказчика/Потребителя

В соответствии с ч. 2 ст. 13 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» я разрешаю Исполнителю **передачу (предоставление) информации о моем здоровье/здоровье Заказчика/Потребителя** в виде копии и выписок из медицинской карты следующим лицам при предъявлении паспорта:

(Фамилия Имя Отчество)

До заключения договора я уведомлен (а), о том, что в холле и лечебных кабинетах клиники ведется видеонаблюдение и производится видеозапись в целях обеспечения безопасности, а также в целях осуществления контроля качества проводимого лечения

(Фамилия Имя Отчество)

В соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 N152-ФЗ, ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе» подтверждаю свое согласие на обработку ООО «ЦС «32 Практика» представленного мною при заключении договора номера телефона в целях получения сообщений рекламного или информационного характера.

(Фамилия Имя Отчество)

Заказчик/Потребитель подтверждает свое ознакомление со стоимостью медицинских услуг, установленных расценками прейскуранта цен (Прайс-листом), информацией о гарантиях, правилах оказания медицинских услуг, информацией о методах лечения

(Фамилия Имя Отчество)

Адреса и подписи сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:	ЗАКАЗЧИК:	ПОТРЕБИТЕЛЬ ⁴ :
ООО «Центр Стоматологии «32 Практика» Юридический адрес: 614000, Пермский край, г. Пермь, проспект Комсомольский, 28а, 5 этаж. ИНН 5902176259 ОГРН 1105902012127 Исполнительный директор Нечаева Е.А / _____ / М.П.	Ф.И.О: _____ _____ Документ, удостоверяющий личность, _____ _____ _____ _____ Адрес регистрации: _____ _____ _____ Телефон: _____ E-mail: _____ Подпись: ✓ _____	Ф.И.О: _____ _____ Документ, удостоверяющий личность, _____ _____ _____ _____ Адрес регистрации: _____ _____ _____ Телефон: _____

⁴При несовпадении Заказчика и Потребителя в одном лице