

Общество с ограниченной ответственностью «Дентал-Гарант», именуемое в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ (клиника), в лице директора Пруцких Дмитрия Ритовича, действующего на основании Устава – с одной стороны и \_\_\_\_\_ именуемый (ая) в дальнейшем ЗАКАЗЧИК – с другой стороны заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель обязуется оказывать пациенту 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: при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях услуги по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях услуги по: стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.
- 1.3. Все медицинские услуги оказываются в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность № ЛО -31-01-002269 от 14.11.2016 года, выданной Департаментом здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области (г. Белгород, Свято-Троицкий бульвар, 18, тел. +7 (4722) 32-05-64), лицензия действует бессрочно. Полный перечень лицензированных видов деятельности представлен в Приложении к лицензии, размещенном на стенде потребителей, а также на официальном сайте Исполнителя.
- 1.4. Условия настоящего договора обязательны как для Заказчика, так и для третьего лица, в пользу которого заключен договор (Пациента), если Заказчик и Пациент не совпадают в одном лице.
- 1.5. Услуги могут быть оказаны Заказчику с привлечением третьих лиц – медицинских организаций, имеющих соответствующую лицензию.
- 1.6. Настоящий договор является **рамочным** и определяет общие условия оказания всех перечисленных в п.1.2. услуг Заказчику. Детализация видов работ и услуг, их специфики в рамках одного направления, стоимости этапов, сроков этапов определяется в предварительных сметах (планах лечения), заказ-нарядах, информированных согласиях, медицинской карте с обязательной подписью (согласием с изложенным) Заказчика.
- 1.7. Договор на оказание стоматологических услуг является **публичным договором присоединения** в силу ст. 426, 428 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 условия.

## 2. Обязательства сторон

### 2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. До заключения Договора предоставить Заказчику информацию о местонахождении (месте государственной регистрации), времени работы клиники, правилах пользования услугами клиники, гарантийных сроках и сроках службы на оказываемые услуги, ценах на оказываемые услуги. Копии лицензии, порядки и стандарты медицинской помощи, информация о квалификации конкретного медицинского работника предоставляется Исполнителем по требованию Заказчика.
- 2.1.2. Провести качественное обследование Заказчика, а в случае необходимости, предложить пройти дополнительные консультации и обследования у специалистов или в учреждениях иного медицинского профиля с целью диагностики, уточнения диагноза, правильного выбора материалов и методик лечения или протезирования. Заказчик самостоятельно и под свою ответственность принимает решение о выполнении или невыполнении данных рекомендаций врача. В случае отказа Заказчика от получения консультации дополнительных специалистов, если это было необходимо для правильной постановки диагноза, Исполнитель имеет право не оказывать услугу Заказчику.
- 2.1.3. После первичного обследования предоставить Заказчику информацию: о состоянии здоровья, о возможных в конкретном случае вариантах лечения, протезирования, операций, медикаментах, о сущности оказываемых услуг, о противопоказаниях, 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.
- 2.1.4. Составить для Заказчика рекомендуемый план лечения, в случае, если лечение предполагает несколько этапов, согласовать его с Заказчиком. При наличии показаний, изменении состояния здоровья пациента, План лечения может быть скорректирован при обязательном согласовании изменений с Заказчиком.
- 2.1.5. Информировать Заказчика 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 может быть составлена предварительная смета на лечение.
- 2.1.6. Предложить Заказчику ознакомиться и подписать информированное добровольное согласие (ИС) на комплекс диагностических мероприятий, а также на каждый вид планируемого медицинского вмешательства.
- 2.1.7. Определить для Заказчика гарантии на оказываемые услуги, ознакомить с локальным актом, устанавливающим гарантийные обязательства клиники.
- 2.1.8. Обеспечить качество и безопасность медицинской услуги в соответствии с разделом 4 настоящего договора.
- 2.1.9. Сдать работу Заказчику, ознакомив его с объемом работ (манипуляций), который был выполнен, теми результатами, которые достигнуты и конкретными гарантийными сроками, которые установил врач, зафиксировав факт сдачи работы своей подписью и подписью Заказчика.
- 2.1.10. В случае отсутствия лечащего врача, согласовать с Заказчиком кандидатуру заменяющего врача или перенести прием на другое время по согласованию с Заказчиком.
- 2.1.11. По факту оказанной услуги предоставить Заказчику документ, подтверждающий оплату им оказанной услуги.

2.1.12. Напоминание Заказчику о времени очередного приема, озвучивание администратором цен на услуги, услуги в виде приготовления кофе и прочие сервисные услуги, не предусмотренные п.2.1.1.-2.1.8 договора и действующим законодательством являются актом доброй воли Исполнителя. Возможное отсутствие названных услуг не влечет для Исполнителя наступления юридической ответственности и не является основанием для неисполнения своих обязательств Заказчиком. Исполнитель заранее приносит извинения перед Заказчиком за возможное непредоставление сервисных услуг.

#### 2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Отменить прием в случае опоздания Заказчика на прием более, чем на 10 минут. В случае неоднократных (более 2 раз) опозданий на прием, неявок на прием без предупреждения за 24 часа – устанавливать для Заказчика ограничения по времени возможного приема (с 12.00-17.00)

2.2.2. Не оказывать услуги, если Заказчик находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, оцениваемого по внешним признакам.

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

2.2.4. Отказать в предоставлении услуг Заказчику, который письменно выразил желание сменить лечащего врача при отсутствии такой возможности у клиники (отсутствие иного врача по соответствующему профилю).

2.2.5. В одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с пациентом, нарушающим режим лечения (систематически невыполняющему рекомендации и назначения врача, пропускающему очередные назначенные приемы, отказывающемуся от той или иной диагностической процедуры), если нет угрозы для жизни пациента, и медицинская помощь может быть оказана в плановом порядке (абз.2 ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.2.6. 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 пациентом.

2.2.7. Отменить прием либо перенести на ближайшее возможное время, если в экстренном порядке в клинику поступил пациент, помощь которому в силу ст. 11 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» должна оказываться безотлагательно.

2.2.8. Задержать начало приема следующего пациента не более, чем на 20 минут в связи с возможными осложнениями на приеме, необходимостью постановки (уточнения) диагноза текущему пациенту.

2.2.9. Установить в холле и кабинетах клиники видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности сотрудников, а также в целях осуществления контроля за качеством проводимого лечения.

2.2.10. Осуществлять фотопроколирование клинической ситуации полости рта, а затем выполненной работы, если она имеет эстетически-значимый для пациента результат, а также при лечении с применением дентального микроскопа.

#### 2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья (либо лица, в интересах которого заключен договор), в частности, внимательно и вдумчиво ответить на вопросы Анкеты о здоровье, при необходимости дав пояснения в беседе с лечащим врачом.

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

2.3.3. Выполнить план лечения, на реализацию которого он дал согласие. При возникновении обстоятельств, препятствующих (временно препятствующих) его выполнению, подойти на консультацию к лечащему врачу с тем, чтобы обсудить необходимую коррекцию плана лечения.

2.3.4. Своевременно посещать лечебные и последующие профилактические приемы, уважая время врача и понимая важность своевременного лечения для собственного здоровья. В случае невозможности явки по уважительной причине, предупредить об этом Исполнителя за 24 часа любым доступным способом.

2.3.5. Добросовестно ознакомиться с информацией, предоставленной Исполнителем в соответствии с п.п. 2.1.2., 2.1.3., 2.1.5., 2.1.6., 2.1.7. настоящего Договора и подтвердить факт ознакомления и согласия личной подписью в листе информированного согласия, планах лечения, а также в медицинской карте. Удостоверить личной подписью сообщенные сведения о своем здоровье.

2.3.6. Принять оказанные услуги (выполненные работы), ознакомившись с выполненным объемом работ, достигнутыми результатами, гарантийными сроками, рекомендациями, поставив свою подпись в медицинской карте.

2.3.7. Соблюдать правила поведения в клинике.

2.3.8. Предоставить Исполнителю согласие на обработку персональных данных (данных о здоровье, биометрических данных), подписав соответствующий документ.

2.3.9. Предупредить лечащего врача в случае, если лечение не окончено, а Заказчик планирует длительный отъезд, при котором нарушаются план и сроки лечения.

2.3.10. Оплатить услуги Исполнителя на условиях настоящего Договора, в том числе, услуги неотложной помощи, оказанные без согласия Заказчика, в целях сохранения жизни и здоровья последнего.

#### 2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Получить достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья в рамках специализации персонала клиники, о предоставляемых услугах.

2.4.2. Получить качественную и безопасную медицинскую услугу.

2.4.3. Выбирать кандидатуру лечащего врача с учетом его специализации и согласия.

2.4.4. Получить медицинскую справку, медицинское заключение в соответствии с Приказом МЗСР РФ от 02.05.2012 года № 441н в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя директора.

2.4.5. Получить копию медицинской карты в полном объеме в одном экземпляре, а также прицельные снимки в течение 2 (двух) рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя директора.

2.4.6. Получить документы для социального налогового вычета в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя директора.

2.4.7. Пригласить по согласованию с врачом на прием одного родственника либо иное лицо, присутствия которого пожелает Заказчик (Пациент). При наличии показаний, необходимости медицинского осмотра, проведения медицинских манипуляций врач имеет право ограничить присутствие родственников (пригласить их в кабинет, когда сочтет это возможным).

2.5. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы только лично Заказчику либо названному им в настоящем договоре лицу при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

### **3. Сроки исполнения обязательств**

3.1. Срок предоставления (оказания) услуги определяется датой и временем обращения Заказчика к Исполнителю в соответствии со ст. 190 ГК РФ. Длительность врачебного приема: от 20 минут до 2 часов в зависимости от вида стоматологических услуг и медицинских вмешательств.

3.2. Сроки предоставления конкретных услуг, проведения длительного этапного лечения конкретизируются по соглашению с Заказчиком, исходя из периода, необходимого для изготовления зубопротезных, ортодонтических конструкций; общего соматического статуса пациента, его психо-эмоционального 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 и фиксируется в плане лечения либо медицинской карте.

#### **4. Качество и безопасность услуг, гарантийные обязательства**

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

4.2. Медицинская услуга считается оказанной качественно, если в совокупности: оказана своевременно, при правильном выборе методов диагностики, лечения, профилактики, а также при отсутствии дефектов оказания медицинской помощи.

4.3. Под результатом стоматологического лечения понимаются исходы заболеваний, предусмотренные соответствующими стандартами, клиническими рекомендациями, протоколами лечения (п.6.12 Методических рекомендаций МЗСР РФ «Порядок разработки и применения протоколов ведения больных»). Отсутствие прогнозируемого результата не является свидетельством некачественно оказанной медицинской услуги (Пост. КС РФ № 1-П от 23.01.2007 г.), если при этом отсутствуют дефекты оказания медицинской помощи.

4.4. Качество зубного протеза определяется соблюдением стандарта его изготовления. Выявление аллергии на материалы, из которых изготавливаются протезы, и которая не могла быть спрогнозирована, несоответствие ожиданий Заказчика полученному комфорту и эстетике не свидетельствуют о некачественном оказании услуги.

4.5. 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. Осложнение медицинской услуги, имеющее объективный характер и не зависящее от действий Исполнителя, о котором был изначально уведомлен пациент, не является дефектом медицинской помощи.

4.6. Медицинская услуга считается безопасной, если в совокупности: обеспечены соответствующие санитарно-эпидемиологические условия ее оказания, в процессе ее оказания отсутствует риск, не оправданный нуждами пациента.

4.7. Гарантийные обязательства сторон при оказании стоматологических услуг установлены локальным правовым актом – положением о гарантиях, являющимся составной частью условий настоящего договора.

#### **5. Цена услуг и порядок расчетов**

5.1. Стоимость лечения в каждом конкретном случае обращения Пациента определяется исходя из поставленного диагноза и необходимого объема услуг (работ), а также Плана лечения, утвержденного врачом и согласованного с Заказчиком в соответствии с Прайс-листом Исполнителя, действующим на момент оказания услуги.

5.2. Цена услуг в ходе лечения может изменяться до 2 раз в год, но не более чем на 10 %. При согласовании с пациентом финансового плана стоимость лечения остается неизменной при условии неизменности плана лечения.

5.3. Оплата услуг производится Заказчиком в рублях в наличной или безналичной формах.

5.4. В случае нехватки денежных средств для оплаты оказанных услуг либо отсутствия наличных денежных средств при возможной неисправности банковского терминала Заказчик собственноручно пишет расписку с указанием суммы задолженности и обязательством оплатить услуги в течение трех рабочих дней с даты составления расписки.

5.5. При получении услуг в области терапии Заказчик оплачивает услуги в объеме 100% по факту их оказания; при получении услуг в области ортопедии и ортодонтии Заказчик может оплатить услуги на условиях предоплаты: 50% стоимости – до начала выполнения плана (до начала оказания услуг), и оставшуюся часть – непосредственно после сдачи работы. При получении услуг по имплантации и дальнейшему протезированию на имплантах Заказчик может оплатить 70% до начала хирургического этапа и 30% стоимости после установки ортопедической конструкции.

5.6. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения настоящего договора, в рамках которого оказывались услуги по протезированию, стороны соглашаются с тем, что фактически понесенные Исполнителем расходы на изготовление индивидуального протеза, коронки составляют 50% внесенной Заказчиком суммы оплаты (п.1 ст. 782 ГК РФ).

#### **6. Урегулирование разногласий**

6.1. В случае если между Исполнителем и Заказчиком возникнет недопонимание, если у Заказчика к администрации клиники есть вопросы, он может направить Исполнителю Предложение об урегулировании ситуации. Предложение об урегулировании ситуации – не претензионный документ, направляется Исполнителю при наличии желания продолжать лечение в клинике, готовности встречаться для переговоров с главным врачом и руководителем клиники.

6.2. Предложение об урегулировании ситуации может быть написано от руки, отправлено по электронной почте, через форму сайта либо изложено в рамках телефонного разговора. Предложение рассматривается в течение 3 рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заказчику по электронной почте, в письменном виде либо по телефону.

6.3. 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 имеет право составить официальную претензию.

6.4. Претензия составляется только в письменном виде за личной подписью Заказчика с указанием конкретных обстоятельств неисполнения клиникой своих обязательств и тех требований, которые предъявляет Заказчик на основе Закона РФ «О защите прав потребителей». Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней, результат рассмотрения оформляется в письменном виде.

6.5. Исполнитель не принимает претензии по качеству медицинских услуг, в основе которых лежат медицинские заключения, выданные специалистами иных медицинских организаций г. Старый Оскол.

#### **7. Ответственность сторон**

7.1. Исполнитель освобождается от ответственности за вред здоровью, возникший в процессе оказания услуг, если будет доказано, что вред возник как следствие нарушения Заказчиком рекомендаций и назначений врачей-специалистов 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 Заказчиком назначений и рекомендаций врачей-специалистов, вплоть до направления Заказчика на экспертизу.

7.2. Все назначения и рекомендации врачей, соблюдение которых необходимо для обеспечения безопасности медицинской услуги для здоровья Заказчика, предотвращения наступления возможных побочных эффектов, сохранения достигнутых результатов лечения фиксируются в информированных согласиях, в медицинской карте пациента, Правилах использования результатов стоматологических услуг (работ).

7.3. 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: решении органов муниципальной и государственной власти, коммунальные аварии, связанные с отключением тепла, электроэнергии, воды.

## 8. Дополнительные условия

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до 31 декабря текущего года. В случае если ни одна из сторон не заявит о своем желании отказаться от исполнения договора, он считается пролонгированным на 1 год. Последующая пролонгация происходит автоматически. Договор также перезаключается при изменении содержания публичных обязательств (изменение формуляра договора).

8.2. Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

8.3. 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.

## 9. Заверения Заказчика

Мне известно, что медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, могут быть получены мною бесплатно в муниципальных и государственных учреждениях здравоохранения.

ЗАКАЗЧИК .....

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** в виде копии и выписок из медицинской карты следующим лицам при предъявлении паспорта: .....

В соответствии с требованием п.15. Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ 04.10.2012 года № 1006) **до заключения договора я уведомлен (а)** о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (конкретного медицинского работника), 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 пациента.

ЗАКАЗЧИК .....

Я подтверждаю, что до подписания настоящего договора мне была предоставлена возможность ознакомления с текстом Положения о гарантиях, Правил поведения в медицинской организации, Правил использования результатов стоматологических услуг (работ). Положения данных документов мне понятны, я соглашаюсь с тем, что они являются частью настоящего договора.

ЗАКАЗЧИК .....

## 10. Адреса и подписи сторон

### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Дентал-Гарант»

Юрид. адрес:

309516, Белгородская область, г.Старый Оскол, мкр. Северный, д. 7

Фактич. адрес:

309516, Белгородская область, г.Старый Оскол, мкр. Северный, д. 8

**ИНН 3128062278 ОГРН 1073128003871**

Свидетельство о гос.регистрации юридического лица выдано 17.08.2007 года Межрайонной инспекцией ФНС № 4 по Белгородской области

Директор \_\_\_\_\_/Пруцких Д.Р./  
М.П.

### ЗАКАЗЧИК:

ФИО: .....

Юрид. адрес: .....

Фактич. адрес: .....

Паспортные данные: .....

Телефон: .....

Подпись: .....

Адрес фактического проживания: .....

Директор: .....

М.П.: .....

Телефон: .....

Подпись: .....

### ПАЦИЕНТ<sup>1</sup>:

ФИО: .....

Юрид. адрес: .....

Фактич. адрес: .....

Адрес фактического проживания: .....

Телефон: .....

Подпись: .....