

ООО «Стоматологическая клиника МАН» в дальнейшем «Исполнитель», в лице главного врача Николаева Дмитрия Александровича, действующего на основании Устава,  
Гражданин РФ \_\_\_\_\_,  
именуемый (ая) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, именуемые в дальнейшем «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, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.
- 1.3. Все медицинские услуги оказываются в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность № ЛО-32-01-001040 от 13 марта 2015, выдана Департаментом здравоохранения Брянской области, 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 (зуботехнических лабораторий, диагностических центров и 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 лечения, информированных согласиях, медицинской карте с обязательной подписью (согласием с изложенным) Заказчика. Совершение Заказчиком действий, свидетельствующих о намерении получить услугу в рамках настоящего рамочного договора (запись на прием) в силу ч.1 ст.160, ч.3 ст.434, ч.3 ст.438 ГК РФ, признаются фактом заключения письменного договора.
- 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 условия.
- 1.8. Гарантийные обязательства сторон определены в Положении о гарантиях; рекомендации и назначения, которые необходимо соблюдать для достижения положительного результата лечения определены в Правилах эксплуатации результатов стоматологических работ и услуг; порядок оказания услуг в клинике определены в Правилах поведения пациентов; цены на услуги зафиксированы в Прайс-листе. Все перечисленные документы находятся в открытом доступе для потребителя. Со всеми перечисленными документами Заказчик знакомится до подписания настоящего договора. Стороны соглашаются с тем, что условия оказания услуг, содержащиеся в перечисленных документах обязательны для сторон, все перечисленные документы являются неотъемлемой частью настоящего договора.

## 2. Обязательства сторон

### 2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. До заключения Договора предоставить Заказчику 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.
- 2.1.2. Провести качественное обследование Заказчика, 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 самостоятельно принимает решение о выполнении или невыполнении данных рекомендаций врача.
- 2.1.3. После первичного обследования предоставить Заказчику 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.
- 2.1.4. Составить для Заказчика предварительный 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 в части сроков, объемов услуг и их стоимости при обязательном согласовании изменений с Заказчиком. В случае разногласий в объеме оказанных услуг данные, содержащиеся в медицинской карте, признаются сторонами безусловным доказательством объема оказанных услуг.
- 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 приблизительная смета (финансовый план) на лечение.
- 2.1.6. Предложить Заказчику ознакомиться и подписать информированное добровольное согласие (ИДС) 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 поликлиники.
- 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 в медицинской документации.

2.1.10. По факту оказанной услуги предоставить Заказчику документ, подтверждающий оплату им оказанной услуги (кассовый чек, акт выполненных работ – по запросу).

## 2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. В случае отсутствия лечащего врача (болезни, командировки), опоздания пациента на прием более, чем на 15 минут, явки пациента на прием в состоянии, когда он не способен понимать значение своих действий - **отменить** или **перенести прием** на другое время по согласованию с Заказчиком. **Отменить прием**, если он не подтвержден Заказчиком до 17:00 (семнадцать часов) дня накануне назначенного приема.

2.2.2. 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.

2.2.3. В случае наступления **обстоятельств, которые зависят от Заказчика и способны снизить качество оказываемых услуг** либо привести к невозможности оказать их в согласованные сроки, в частности:

а) несоблюдение Заказчиком 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) нарушение правил внутреннего распорядка в медицинской организации;

г) некорректное, неэтичное, деструктивное поведение Заказчика в отношениях с лечащим врачом, приведшее к отказу лечащего врача от лечения и наблюдения Заказчика (невозможность установления терапевтического сотрудничества с пациентом) -

Исполнитель однократно информирует пациента о необходимости устранения перечисленных обстоятельств в письменном виде. Если после этого Заказчик не устранил перечисленные обстоятельства, **Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Заказчиком** (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»). О факте одностороннего отказа Заказчик уведомляется однократно в письменном виде. Отказ возможен только при отсутствии состояния Заказчика, угрожающего его жизни (экстренного состояния).

2.2.4. 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.

2.2.5. Исполнитель вправе установить в холле и кабинетах клиники видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности сотрудников, а также в целях осуществления контроля за качеством проводимого лечения.

2.2.6. В целях контроля качества оказываемой помощи осуществлять фотофиксацию клинической исходной ситуации полости рта, а затем - выполненной работы. Обезличенные фотографии могут быть использованы Исполнителем по его усмотрению в санитарно-просветительных и маркетинговых целях.

2.2.7. Задержать начало приема следующего пациента не более, чем на 30 минут в связи с возможными осложнениями на текущем приеме, необходимостью постановки (уточнения) диагноза текущему пациенту.

## 2.3. Заказчик обязуется:

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

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

б) 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.);

в) выполнять план лечения, на реализацию которого Заказчик дал согласие. При возникновении обстоятельств, препятствующих (временно препятствующих) выполнению плана, подойти на консультацию к лечащему или главному врачу с тем, чтобы обсудить необходимую коррекцию плана лечения;

г) своевременно посещать лечебные и последующие профилактические приемы, понимая важность своевременного лечения для собственного здоровья. В случае невозможности явки по уважительной причине, предупредить об этом Исполнителя за 24 часа любым доступным способом;

д) на протяжении лечения у Исполнителя уведомить и согласовать с ним прием лекарственных средств, средств народной медицины;

е) 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 вправе самостоятельно выбрать медицинскую организацию для устранения недостатка, если таковой будет установлен;

ж) в случае получения услуг по ортопедическому лечению, при наличии не более 6 собственных зубов на одной челюсти, предоставить врачу стоматологу ортопеду собственный фотоснимок улыбки давности не более 10 лет.

2.3.2. 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.

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

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

2.3.5. Оплатить услуги на условиях настоящего договора.

## 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. **Лечащий врач имеет право отказаться от лечения и наблюдения пациента**, если отсутствует угроза для жизни последнего, в том числе, в случае невозможности установления с пациентом лично-доверительных отношений (ст. 70 ФЗ № 323 от 21.11.2011 года). В указанном случае Исполнитель производит замену лечащего врача при наличии такой возможности.

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 главного врача.

2.4.5. Получить копию медицинской карты в полном объеме либо выписку из нее, а также рентгеновские снимки в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя главного врача. Заказчик соглашается с тем, что право на информацию о своем здоровье реализуется им путем ознакомления с записями медицинской документации на каждом приеме, а также путем получения копии медицинской карты.

2.4.6. Получить документы для социального налогового вычета в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя главного врача.

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).

### **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. Запись Заказчика по телефону на прием рассматривается сторонами как факт согласования срока оказания конкретной услуги (срока обращения в клинику) в рамках настоящего договора.

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, достижении одного из следующих эффектов для здоровья: выздоровление (исчезновение симптомов), ремиссия, улучшение состояния, стабилизация, компенсация функций, хронизация – в зависимости от состояния здоровья Заказчика и характера течения стоматологического заболевания. При этом в некоторых случаях даже при отсутствии эффекта, если Исполнитель при той степени заботливости и осмотрительности, которая от него требовалась по характеру обязательств и условиям договора, предпринял все необходимые профессиональные действия, отсутствие ожидаемого Заказчиком результата не является свидетельством некачественной услуги (отсутствие остеоинтеграции импланта, неприживание костного материала).

4.3. 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.

4.4. Внешний вид зубного протеза(ов), а именно: цвет, высота, ширина, форма зубов, их направление, соотношение их между собой и высотой десневого края - формируются на основе индивидуальных антропометрических показателей с учетом положения уже имеющихся зубов. Заказчик имеет право высказать свои пожелания относительно эстетики протезов не более, чем на двух приемах. Если все пожелания Заказчика были выполнены, протез (коронка) соответствует методике его создания с учетом антропометрических показателей, но Заказчик не принял работу, ортопедическая работа считается сданной Заказчику, а ортопедическая услуга – оказанной качественно. Исполнитель не гарантирует достижения эстетических ожиданий Заказчика (пациента).

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.

### **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 не более двух раз в год, не более чем на 20%. При согласовании с пациентом финансового плана стоимость лечения остается неизменной при условии неизменности плана лечения.

5.3. Оплата оказанных услуг производится при оказании услуг по рентгенологии, стоматологии, стоматологии профилактической, стоматологии общей практики, терапевтической стоматологии, детской стоматологии - непосредственно после приема врача (оказания услуги). Стороны соглашаются, что консультативные услуги оплачиваются в размере 100% предоплаты, услуги в области ортопедии оплачиваются по согласованию с лечащим врачом: 100% в день сдачи работы или на условиях предоплаты: 30 % стоимости – до начала выполнения плана (до начала оказания услуг), 70% - в день сдачи работы; услуги в области ортодонтии оплачиваются на следующих условиях: стоимость ортодонтической аппаратуры и 10 000 (десять тысяч) рублей вносится Заказчиком при фиксации брекет-системы, оставшаяся сумма – равными платежами ежемесячно до окончания лечения.

5.4. Оплата услуг производится Заказчиком 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 собственноручно пишет расписку с указанием суммы задолженности и обязательством оплатить услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с даты составления расписки.

5.5. В случае задержки Заказчиком оплаты оказанных ему услуг в соответствии с п. 5.4. договора более чем на 3 (три) рабочих дня, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты пени в размере 0,1 % за каждый день просрочки оплаты от стоимости неоплаченных услуг.

### **6. Урегулирование разногласий**

6.1. 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.

6.2. 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 календарных дней, если она содержит требования, предусмотренные в ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», результат рассмотрения оформляется в письменном виде.

### **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. 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.

#### 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. В случае, если Заказчик и Потребитель (пациент) являются одним физическим лицом (совпадают), Договор составляется в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон. При этом все условия Договора, относящиеся как к Заказчику, так и к Потребителю (пациенту) - относятся к одному лицу. В случае, если Заказчик и Потребитель (пациент) являются разными лицами (не совпадают), Договор составляется в 3 (трех) экземплярах.

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

8.4. 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.

#### 9. Заверения Заказчика

Мне известно, что медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, могут быть получены мною бесплатно в муниципальных и государственных учреждениях здравоохранения в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи.

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.....

#### 10. Адреса и подписи сторон

##### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Стоматологическая клиника МАН»

Юридический адрес:

241037 г. Брянск, пр-т Ст. Димитрова 16

Фактический адрес:

241037 г. Брянск, пр-т Ст. Димитрова 16

ИНН 3250515079

ОГРН 1103254010463

Свидетельство о гос. регистрации

серия 32 № 001900677 от 10 января 2013

выдано Инспекцией ФНС России по г.Брянску

Главный врач \_\_\_\_\_ /Николаев Д.А./

М.П.

##### ЗАКАЗЧИК:

ФИО: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Паспортные данные:

серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

##### ПАЦИЕНТ:

ФИО: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_