

ООО «Эльфя» в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Студеникина Романа Викторовича, 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, при наличии медицинских показаний и организационно-технических возможностей, 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 медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, сестринскому делу в косметологии, стоматологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, косметологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии, ортодонтии, рентгенологии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, физиотерапии
- 1.3. Все медицинские услуги оказываются в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность № Л041-01136-36/00634422 от 29.12.2022г, выдана Департамент здравоохранения Воронежской области г. Воронеж, ул. Красноармейская, д. 52д. тел. (473) 212-61-79., 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).
- 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.
- 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 использования 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.

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 20 минут, явки пациента на прием в состоянии, когда он не способен понимать значение своих действий - **перенести прием** на другое время по согласованию с Заказчиком.

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

2.2.5. В целях контроля качества оказываемой помощи осуществлять фотофиксацию клинической ситуации полости рта, а затем выполненной работы.

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

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

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 наступления положительного исхода лечения, а также риски наступления возможных негативных последствий для здоровья (обострения клинической ситуации, перехода заболевания в хроническую стадию по причине недоленности и пр.);

в) выполнить план лечения, на реализацию которого Заказчик дал согласие. При возникновении обстоятельств, препятствующих (временно препятствующих) выполнению плана, подойти на консультацию к лечащему 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 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 директора.

2.4.5. Получить копию медицинской карты в полном объеме либо выписку из нее, а также прицельные снимки в течение 30 календарных дней с даты подачи письменного запроса на имя директора. Ознакомиться с медицинской документацией лично на приеме, либо по запросу на имя директора клиники в течение 30 календарных дней.

2.4.6. Получить документы для социального налогового вычета в течение 10 (десяти) 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).

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 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 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:

- Заказчику правильно поставлен диагноз;

- Исполнителем правильно выбрана медицинская методика, соответствующая диагнозу и(или) приоритетам, озвученным Заказчиком, 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, 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 и характера течения стоматологического заболевания.

4.3. 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. Отсутствие ожидаемого Заказчиком результата автоматически не является свидетельством некачественной услуги (отсутствие остеоинтеграции импланта, неприживание костного материала, субъективная неудовлетворенность эстетическим результатом лечения).

4.4. 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. На материальные результаты стоматологических услуг Исполнитель устанавливает гарантийные сроки и сроки службы. Гарантийные обязательства сторон установлены в Положении о гарантиях при оказании стоматологических услуг.

4.7. Общими для всех видов стоматологических услуг Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) являются: удовлетворительная индивидуальная гигиена полости рта, прохождение профилактических осмотров один раз в полгода, прохождение профессиональной гигиены полости рта один раз в полгода. С Правилами использования результатов стоматологических работ (услуг) после каждого вида медицинских вмешательств (помимо названных общих) можно ознакомиться на стойке администраторов.

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 один раз в год, но не более чем на 25%. 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 стоматологии общей практики, детской стоматологии, стоматологии терапевтической, хирургической стоматологии, рентгенологии - непосредственно после приема врача (оказания услуги). Услуги в области ортодонтии оплачиваются на следующих условиях: 50 % стоимости – до начала выполнения плана (до начала оказания услуг), 50% вносится Заказчиком при фиксации ортодонтической конструкции, в области ортопедической стоматологии оплачиваются на следующих условиях: 50 % стоимости – до начала выполнения плана (до начала оказания услуг), 50% вносится Заказчиком при фиксации ортопедической конструкции. Стоимость лечения с применением анестезиологического пособия оплачивается путем внесения предоплаты (аванса) в размере 50% от итоговой стоимости лечения. Оставшаяся часть стоимости выплачивается после произведенного лечения.

При внесении предоплаты, стоимость частично оплаченной конструкции фиксируется согласно текущему прейскуранту и плану лечения, и может быть увеличена **Исполнителем** в одностороннем порядке только при наличии исключительных обстоятельств (существенное изменение курса валют; ограничения торговли, введенные органами исполнительной власти и др.) но не более чем на 25% от закрепленной при внесении предоплаты стоимости.

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 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).

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, электроэнергетики, 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. Стороны соглашаются, что в целях снижения риска спорных ситуаций Заказчик после каждого приема ставит свою подпись в медицинской карте, тем самым подтверждая изложенные врачом жалобы, объем оказанных услуг, установленные гарантийные сроки, данные пациенту рекомендации и даты следующей явки на прием.

8.3. 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.

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

8.5. 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:

Общество с ограниченной
ответственностью "Эльфа"

Юр.адрес: 394038, Воронежская обл,

Воронеж, Бульвар Пионеров, дом № 17

Б, помещение 1/1/1

Фактич.адрес: 394038, Воронежская
обл, Воронеж, Бульвар Пионеров, дом

№ 17 Б, помещение 1/1/1

ИНН 3665819839\366501001

ОГРН 1223600016001

Директор Студеникин Р. В.

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

ФИО:

.....

.....

.....

Паспортные

данные:.....

.....

.....

.....

.....

Адрес фактического проживания:

.....

.....

Телефон:.....

Подпись:

ПАЦИЕНТ¹:

ФИО:

.....

.....

Адрес фактического проживания:

.....

.....

Телефон:

.....

Подпись:

.....

¹ При несовпадении Заказчика и Пациента в одном лице