ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Настоящие Общие условия являются публичной офертой и неотъемлемой частью договора оказания платных медицинских услуг (далее — Договор) со всеми физическими лицами, заключившими Договор с Исполнителем. До подписания Договора Заказчик (Потребитель) ознакомлен с Общими условиями договора оказания платных медицинских услуг (публичной офертой), принял их безоговорочно.

1. Порядок и условия оказания услуг

1.1. Исполнитель оказывает медицинские услуги лично. При необходимости Исполнитель вправе привлекать к оказанию услуг иные организации, имеющие лицензию на соответствующий вид медицинской деятельности.

1.2. Медицинские услуги оказываются по адресу Исполнителя. Оказание услуг по Договору происходит в порядке предварительной записи. Предварительная запись осуществляется Заказчиком (Потребителем) в регистратуре Исполнителя, или по телефону, или любым другим доступным для Исполнителя способом.

1.3. Неотложная (экстренная) помощь может быть оказана по адресу Исполнителя в соответствии с режимом работы согласно перечню медицинских услуг, предусмотренных лицензией Исполнителя на осуществление медицинской деятельности.

1.4. Медицинские услуги оказываются Исполнителем в условиях амбулаторного приема и/или стационара с последующей выдачей в необходимых случаях листка нетрудоспособности в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Результаты обследования и лечения заносятся Исполнителем в амбулаторную карту и/или карту стационарного больного. Указанные карты хранятся у Исполнителя и на руки Заказчику (Потребителю) не выдаются.

1.6. В случае необходимости Заказчик (Потребитель) может получить выписку из указанных карт или их копии в течение 10 дней после письменного запроса в регистратуру. Указанная информация предоставляется Исполнителем бесплатно в одном экземпляре.

1.7. Выписка или копии выдаются Заказчику (Потребителю) лично при предъявлении документов, удостоверяющих личность, или его представителю при наличии надлежащим образом оформленной доверенности.

1.8. Если иное не оговорено в Договоре или приложениях к нему, услуги оказываются в сроки, согласованные с Заказчиком (Потребителем) по предварительной записи (при условии явки Заказчика (Потребителя) на приемы). Срок предоставления медицинских услуг в стационаре (родильном доме) определяется согласно п.1.1, 1.3. Договора.

1.9. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Заказчика (Потребителя или его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

2. Права и обязанности Исполнителя

2.1. Исполнитель обязуется своевременно и качественно оказывать услуги в рамках Договора.

2.2. В своей деятельности Исполнитель обязуется использовать методы профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению на территории РФ в установленном законом порядке.

2.3. Исполнитель обязуется обеспечить Заказчика (Потребителя) в установленном порядке доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, их перечне и стоимости, режиме работы и правилах внутреннего распорядка, а также сведениями

об имеющихся лицензиях, сертификатах и разрешениях, об уровне профессионального образования и квалификации медицинских работников, графике их работы. Указанная информация размещается на сайте Исполнителя, а также на информационном стенде и стойках в регистратуре.
2.4. Исполнитель обязуется обеспечить возможность ознакомления Заказчика (Потребителя) с документацией, касающейся состояния здоровья последнего.
2.5. Исполнитель обязуется незамедлительно известить Заказчика (Потребителя) о выявлении у него заболевания и/или состояния, обследование и лечение при котором не осуществляется Исполнителем.
2.6. Исполнитель по согласованию с Заказчиком (Потребителем) определяет объем диагностических и лечебных мероприятий для Заказчика (Потребителя), с учетом медицинских показаний и противопоказаний. Исполнитель имеет право в случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и лечения Заказчика (Потребителя), в том числе не предусмотренных Договором и/или приложениями к нему.
2.7. Исполнитель вправе получать от Заказчика полную и достоверную информацию о состоянии здоровья Заказчика (Потребителя), в том числе из других медицинских учреждений, о перенесенных им заболеваниях и медицинских вмешательствах, известных Заказчику (Потребителю) реакциях на отдельные медицинские препараты и методики, а также о других обстоятельствах, имеющих значение для качественного оказания медицинских услуг.
2.8. Исполнитель вправе давать Заказчику (Потребителю) обязательные для исполнения указания, связанные с оказываемыми медицинскими услугами, и требовать неуклонного и точного их исполнения.
2.9. Исполнитель вправе не оказывать согласованную сторонами медицинскую услугу, если действия Заказчика (Потребителя) нарушают данные Исполнителем указания, что приведет к объективной невозможности обеспечить качество конечного результата оказываемых медицинских услуг и/или их безопасность, а также при возникновении медицинских противопоказаний.
2.10. Исполнитель вправе приостановить оказание медицинских услуг (за исключением проведения лечения по жизненным показаниям) в случае отсутствия согласования сторонами перечня и стоимости медицинских услуг, а также неисполнения Заказчиком договорных обязательств, в том числе по оплате оказываемых услуг.
2.11. Исполнитель вправе перенести срок оказания медицинских услуг (кроме экстренных медицинских ситуаций) при наступлении следующих обстоятельств:
- при изменении состояния здоровья Заказчика (Потребителя), препятствующем качественному оказанию медицинских услуг;
- при возникновении технических причин, препятствующих оказанию услуг (в т.ч. выход из строя оборудования);
- при отсутствии необходимого специалиста, если не представляется возможным произвести его замену.
Исполнитель ставит об этом в известность Заказчика (Потребителя) и стороны согласовывают новый срок оказания медицинских услуг.
Экстренная медицинская помощь при состояниях, представляющих угрозу жизни, оказывается безотлагательно.
2.12. Если при предоставлении медицинских услуг по настоящему Договору потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по медицинским показаниям, не предусмотренных

Договором и не указанных в медицинской карте Заказчика (Потребителя), Исполнитель обязан предупредить об этом Заказчика (Потребителя) и получить письменное согласие на их предоставление. В данном случае Заказчик (Потребитель) вправе согласиться либо отказаться от продолжения оказания услуг. Согласие Заказчика (Потребителя) на проведение медицинской услуги и факт её получения одновременно означает и согласие Заказчика на оплату этой услуги.

2.13. Действующая редакция Общих условий договора оказания платных медицинских услуг (публичная оферта) постоянно размещена на сайте Исполнителя в сети Интернет http://www.medguard.ru, а также на информационной стойке в регистратуре Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право изменять/дополнять настоящую публичную оферту с целью соблюдения законодательства РФ без предварительного или последующего уведомления Заказчика. Заказчик самостоятельно отслеживает изменения публичной оферты. Продолжение получения медицинских услуг у Исполнителя после внесения изменений/дополнений в настоящую публичную оферту означает принятие и согласие Заказчика с такими изменениями/дополнениями.

3. Права и обязанности Заказчика

3.1. Заказчик вправе требовать от Исполнителя своевременного оказания медицинских услуг надлежащего качества.

3.2. Заказчик (Потребитель) имеет право на выбор лечащего врача, с учетом возможностей Исполнителя и согласия врача.

3.3. Заказчик (Потребитель) имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения и связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

3.4. До оказания медицинской услуги Заказчик (Потребитель) в соответствии с требованиями закона подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случаях, когда состояние Заказчика (Потребителя) не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении решает консилиум, а в особых случаях - лечащий (дежурный) врач. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменном виде в соответствии с действующим законодательством.

3.5. Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться полностью или частично от получения медицинских услуг, рекомендованных Исполнителем, принимая на себя риски отрицательных последствий такого отказа. При этом Заказчик обязан оплатить уже оказанные к этому моменту услуги.

3.6. Заказчик обязуется надлежащим образом исполнять условия Договора и заблаговременно сообщать Исполнителю обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению Договора, или имеющих значение для такого исполнения.

3.7. Заказчик (Потребитель) обязан ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для пациентов Исполнителя и соблюдать их.

3.8. Заказчик (Потребитель) обязуется строго выполнять все предписания персонала Исполнителя, связанные с оказанием Заказчику (Потребителю) медицинских услуг, в том числе соблюдать режим лечения, график посещения лечащего врача, пройти все обследования, назначенные ему врачом.

3.9. Заказчик (Потребитель) обязан предоставить врачу полные и достоверные ответы на все вопросы, связанные с состоянием здоровья, перенесенными ранее заболеваниями и медицинскими вмешательствами, а также сообщить о всех известных Заказчику (Потребителю)

реакциях на отдельные медицинские препараты и методики и о других обстоятельствах, имеющих значение для качественного оказания медицинских услуг.
3.10. Заказчик (Потребитель) обязуется заблаговременно информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. При опоздании Заказчика (Потребителя) более, чем на 10 минут относительно предварительно согласованного срока, Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке перенести срок оказания медицинских услуг.
3.11. Заказчик обязуется полно и своевременно производить оплату оказываемых медицинских услуг.

4. Абонементы (медицинские программы)

4.1. Под абонементом (медицинской программой) в контексте Договора понимается комплексная неделимая медицинская услуга, приобретенная Заказчиком (Потребителем) позволяющая получать медицинскую помощь в течение определенного периода времени согласно условиям соответствующего приложения.
4.2. Приобретение и использование Заказчиком (Потребителем) абонемента/медицинской программы допускается только при условии подписания соответствующего приложения к настоящему Договору и означает согласие с условиями абонемента/медицинской программы.
4.3. Заказчик имеет право в любое время приобрести один или несколько видов абонементов и/или медицинских программ, реализуемых Исполнителем.
4.4. Если медицинские услуги фактически не оказаны, то предварительно уплаченные денежные средства (за вычетом стоимости фактически понесенных расходов Исполнителя) подлежат возврату Заказчику на основании письменного заявления последнего. Стоимость фактически понесенных расходов Исполнителя формируется исходя из стоимости медицинских услуг, указанных в прейскуранте без учета скидок, предоставленных Заказчику во время приобретения медицинских услуг (сложной медицинской услуги). Проценты на данные денежные средства не начисляются независимо от периода их использования Исполнителем.

5. Стоимость услуг и порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг по настоящему договору определяется исходя из Прейскуранта, действующего на момент оказания услуг, в соответствии с фактическим объемом оказанных услуг, и указывается в выставляемых Исполнителем счетах и актах выполненных работ (оказанных услуг).
5.2. По соглашению сторон услуги Исполнителя оплачиваются Заказчиком на условиях предоплаты. В случаях, предусмотренных Договором, услуги Исполнителя могут оплачиваться после их фактического оказания. В случае, когда Исполнителем к оказанию услуг привлекались иные организации в соответствии с п.1.1. настоящих Общих условий, Заказчик обязуется оплатить эти услуги в соответствии с выставленными Исполнителем счетами.
5.3. Оплата осуществляется путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Исполнителя, либо путем списания денежных средств, внесенных в качестве аванса, депозита или в счет абонемента Заказчика (при их наличии). Возможна оплата услуг в порядке безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя.
5.4. Окончательный расчет за медицинские услуги, оказанные в период пребывания Заказчика (Потребителя) в стационаре или родильном доме, производится при выписке. При этом Заказчику разъяснено, и он соглашается с тем, что в ходе оказания медицинских услуг в стационаре (родильном доме) может возникнуть необходимость дополнительных вмешательств (манипуляции, операции, исследования, процедуры, использования медикаментов), точный перечень и количество которых невозможно знать заранее (до госпитализации), требующих

дополнительной оплаты. В любом случае Заказчик обязан произвести окончательную оплату услуг Исполнителя в течение трех рабочих дней после оказания услуг.
5.5. Заказчик имеет право передать Исполнителю в качестве аванса для оплаты в будущем медицинских услуг в рамках Договора денежные средства на срок действия договора, а также может внести депозит за себя и иных Потребителей по настоящему Договору (первоначальная сумма внесения депозита устанавливается внутренним положением Исполнителя). В исключительных ситуациях при недостаточности внесенных средств для оказания медицинских услуг, Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги в течение трех рабочих дней. В случае, если денежные средства, внесенные в качестве аванса/депозита полностью израсходованы, и Заказчик не желает пополнить аванс/восстановить депозит, медицинские услуги оплачиваются на условиях п.5.1, п.5.2. настоящих Общих условий.
5.6. В тех случаях, когда Заказчик приобретает один из видов абонементного обслуживания, стоимость такого абонемента покрывает стоимость оказываемых услуг в соответствии с программой абонемента в течение всего срока действия абонемента. При оказании Заказчику (Потребителю) услуг, не входящих в программу абонемента, такие услуги оплачиваются Заказчиком отдельно на условиях п. 5.1, п.5.2. настоящих Общих условий.
5.7. Возврат денежных средств осуществляется в порядке и в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. Проценты на данные денежные средства не начисляются независимо от периода их использования Исполнителем.
5.8. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые им услуги, не менее чем за 10 (десять) календарных дней, предоставив Заказчику возможность ознакомиться с новыми тарифами.
5.9. После оказания услуг стороны подписывают акт приема оказанных медицинских услуг. При несогласии Заказчика с актом он должен привести мотивированные возражения в письменном виде. Если в течение 1 (одних) суток после представления акта от Заказчика не поступят мотивированные возражения или отказ от его подписания, услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежащими оплате на основании одностороннего акта.
5.10. Заказчику в рамках Договора могут быть предоставлены скидки и/или иные бонусы в соответствии с соответствующим внутренним Положением Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику возможность ознакомиться с данным Положением.
5.11. Оплата медицинских услуг после их фактического оказания допускается в случае оплаты услуг третьим лицом (страховой организацией либо иным юридическим лицом) на основании соответствующего договора.

6. Конфиденциальность

6.1. Исполнитель обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Заказчика (Потребителя) за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебную тайну).
6.2. С предварительного согласия Заказчика (Потребителя) или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, третьим лицам в интересах обследования и лечения Заказчика (Потребителя).
6.3. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Заказчика (Потребителя), допускается исключительно в случаях, предусмотренных законодательством РФ.
6.4. Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать сведения, полученные в результате обследования и лечения, в научных, исследовательских и статистических целях на условиях соблюдения анонимности.

7. Ответственность сторон

7.1. Исполнитель возмещает Заказчику убытки, причиненные последнему ненадлежащим исполнением настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ.
7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Заказчика (Потребителя) в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7.3. Исполнитель не несет ответственность за результат оказания медицинской услуги в случае несоблюдения Заказчиком (Потребителем) рекомендаций по лечению иных неправомерных действий Заказчика (Потребителя), а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.
7.4. Если Исполнитель оказал медицинские услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, а также в соответствии с условиями настоящего договора и приложений к нему, то отсутствие ожидаемого результата не является основанием для признания медицинских услуг оказанными ненадлежащим образом.
7.5. При просрочке оплаты услуг Заказчик обязуется уплатить Исполнителю по требованию последнего пени за просрочку оплаты в размере 0,2 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки. Уплата пени не освобождает Заказчика от исполнения обязательств по оплате услуг.
7.6. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если оно произошло в результате действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Обязанность по доказыванию таких обстоятельств лежит на стороне, выполнению обязательств которой они препятствуют.

8. Рассмотрение претензии.

8.1. В случае возникновения споров, стороны принимают необходимые меры для разрешения их в досудебном порядке путем переговоров. Если в процессе переговоров стороны не пришли к компромиссу, то споры разрешаются в судебном порядке.
8.2. При возникновении претензии по качеству оказанной медицинской услуги Заказчик (Потребитель) имеет право подать ее в письменной форме на почтовый адрес или адрес электронной почты Исполнителя, указанные в разделе 4 договора оказания платных медицинских услуг «Реквизиты и подписи сторон». В претензии должны содержаться сведения, достаточные для идентификации Потребителя (ФИО, дата предоставления медицинской услуги и ее вид), а также суть претензии и контактные данные для оперативной связи с Потребителем (телефон, адрес электронной почты).
8.3. В случае поступления претензии Заказчика (Потребителя) Исполнитель направляет ему ответ в отношении заявленных требований в десятидневный срок со дня получения претензии. Ответ направляется по адресу электронной почты, указанному Потребителем в претензии, а при его отсутствии – заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения Заказчиком (Потребителем).