



Форма 1.2.
Редакция документа от 16.05.2024

Утверждены
Распоряжением
от 22.05.2024
Вице-президента
Киприяновой И.Д.

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ И НЕМЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
ООО «ФИРМА ВЕРОНИКА ЛТД»

Санкт-Петербург

2024 год

ОГЛАВЛЕНИЕ:

1.	Термины и определения	1
2.	Сфера применения Правил	4
3.	Уведомление и информирование Заказчика	4
4.	Предмет Договора и общие положения	5
5.	Порядок заключения договора с Заказчиком	5
6.	Условия и сроки предоставления Услуг, сроки ожидания Услуг	7
7.	Права и обязанности сторон	8
8.	Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты	12
9.	Общие условия гарантийных обязательств	13
10.	Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг	15
11.	Ответственность сторон за невыполнение условий договора. Обстоятельства непреодолимой силы	16
12.	Срок действия договора. Порядок изменения и расторжения договора	16
13.	Порядок предоставления копий и выписок из медицинских документов	17
14.	Порядок предоставления документов, подтверждающих оплату медицинских услуг	18
15.	Порядок направления обращений (жалоб) исполнителю и в органы государственной власти (организации). Разрешение споров	18
16.	Порядок пребывания пациентов и их сопровождающих в Клинике	19
17.	Перечень медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем по адресам местонахождения в соответствии с Лицензией	20
18.	Обработка персональных данных	21
19.	Видеосъемка и аудиозапись	23
20.	Прочие условия	25

1. Термины и определения

- 1.1. **Договор** – договор на предоставление платных медицинских услуг между Заказчиком, с одной стороны, и Исполнителем – с другой.
- 1.2. **Заказчик** – физическое лицо, приобретающее услуги в соответствии с договором в свою пользу либо в пользу потребителя (пациента), чьим родителем (законным представителем) он является. Заказчик является стороной и плательщиком по Договору.
- 1.3. **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «ФИРМА ВЕРОНИКА ЛТД», юридический адрес: 197183, Санкт-Петербург, ул. Савушкина д.8, корп.2, лит. А, тел.: +7 (812) 777-77-09, ИНН 7814015070, ОГРН 1037832009401, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании Лицензии.
- 1.4. **Клиника (Клиники)** – стоматологическая клиника сети «Вероника», осуществляющая деятельность по одному из адресов, указанных в п.16 Правил.
- 1.5. **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.
- 1.6. **Лицензия** – лицензия на осуществление медицинской деятельности №ЛО41-01148-78/00341702 выдана Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга 29.07.2020, срок действия: бессрочная.
- 1.7. **Медицинская деятельность** – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.
- 1.8. **Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- 1.9. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- 1.10. **Медицинский работник** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в Клинике и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.
- 1.11. **Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;
- 1.12. **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- 1.13. **Правила** – настоящие Правила предоставления платных медицинских и немедицинских услуг ООО «ФИРМА ВЕРОНИКА ЛТД», опубликованные на сайте www.veronica.ru, а также доступные в распечатанном виде у администраторов Клиник. По запросу заказчика/пациента Правила могут быть выданы ему в распечатанном виде либо направлены в электронном виде (файл pdf).
- 1.14. **Сайт** – официальный интернет-сайт Исполнителя www.veronica.ru.
- 1.15. **Услуги** – медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем по адресам местонахождения в соответствии с Лицензией (п.1.5 Правил), а также сопутствующие им немедицинские услуги. Перечень медицинских услуг приведен в п.16 Правил. Цены на Услуги указаны в Прейскуранте, опубликованном на сайте Исполнителя www.veronica.ru, а также размещенном на информационных стойках в клиниках Исполнителя.
- 1.16. Прочие термины, не определенные в Правилах, используются в значениях Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 27.07.2006

№152-ФЗ «О персональных данных» и принятых в соответствии с ними подзаконных нормативно-правовых актов.

2. Сфера применения Правил

- 2.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от №736 от 11.05.2023 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 31.07.2020 №789н и иными нормативно-правовыми актами.
- 2.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологических клиниках «Вероника» при получении Услуг с целью создания условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение Правил является обязательным.
- 2.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах подразделений Клиники, на Сайте Клиники в сети «Интернет», а также имеются в распечатках у администраторов Клиник.
- 2.4. Правила являются неотъемлемой частью Договора, заключенного между Заказчиком, с одной стороны, и Исполнителем – с другой стороны. При выявлении противоречий между Правилами и Договором положения Правил имеют приоритет.

3. Уведомление и информирование Заказчика

- 3.1. До заключения Договора Заказчик уведомлен Исполнителем о том, что:
 - несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента;
 - нарушение установленного лечащим врачом и зафиксированного в плане лечения или иной медицинской документации срока начала использования или установки (фиксации) медицинского стоматологического изделия может привести к невозможности использования данного изделия в связи с изменением клинической ситуации Пациента. В этом случае может потребоваться переделка или повторное изготовление изделия, которые будут осуществлены Исполнителем за отдельную плату;
 - Заказчик имеет возможность получения медицинской помощи в рамках программы (территориальной программы) государственных гарантий бесплатного предоставления гражданам медицинской помощи. Исполнитель не участвует в программах (территориальных программах) государственной гарантий бесплатного предоставления гражданам медицинской помощи;
 - граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и установленный порядок пребывания пациентов и их сопровождающих в Клинике (п.16 Правил). При этом Заказчик, являющийся законным представителем несовершеннолетнего или недееспособного Пациента, несет полную ответственность за соблюдение таким Пациентом указанных требований и правил нахождения пациентов в Клинике, в том числе за ущерб, причиненный таким Пациентом имуществу Исполнителя и/или третьих лиц.
- 3.2. Заказчик согласен с тем, что:
 - Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Минздравом РФ, и могут предоставляться в полном объеме стандарта

медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств. Подписанием Договора Заказчик подтверждает согласие на предоставление Услуг в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

- При предоставлении Услуг после начала их оказания может потребоваться предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, либо медицинских услуг, не предусмотренных договором (планом лечения, подписанным до начала оказания Услуг), так как определение точного объема Услуг в ряде случаев невозможно до проведения консультаций, осмотров и/или обследований Пациента специалистами, либо может быть достоверно диагностировано непосредственно в процессе стоматологического лечения.
- 3.3. Заказчику в доступной форме до заключения Договора предоставлена следующая информация:
- о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении Услуг (данная информация также опубликована на Сайте);
 - о медицинских работниках, отвечающих за предоставление платной медицинской услуги, их профессиональном образовании и квалификации, опыте работы;
 - информация об Исполнителе: наименование, фирменное наименование, адрес, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) и идентификационный номер налогоплательщика (ИНН); сведения о Лицензии, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с Лицензией.
- 3.4. Заказчик ознакомлен и согласен с:
- Договором и Правилами;
 - действующими Прейскурантом Исполнителя.

4. Предмет Договора и общие положения

- 4.1. Исполнитель обязуется предоставить Услуги согласно разрешительному перечню Лицензии, а Заказчик обязуется их принять и оплатить в порядке и в сроки, указанные в настоящих Правилах.
- 4.2. Перечень, срок предоставления Услуг, а также их объем и стоимость зависят от состояния здоровья Пациента, диагноза, периода, необходимого для качественного и безопасного предоставления Услуг, графика визитов Пациента, расписания работы врача, и указываются в приложениях к Договору – планах лечения (комплексный, по специализации, по обращению). Планы лечения, а также иные документы, оформляемые до и в процессе предоставления Услуг Пациенту (планы лечения, информированные добровольные согласия на медицинские вмешательства, иные детализирующие документы), составление которых объективно невозможно до проведения консультаций и осмотров, являются неотъемлемыми частями Договора.
- 4.3. Исполнитель предоставляет Услуги, качество которых должно соответствовать Федеральному закону от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», стандартам и порядкам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям.
- 4.4. Неотъемлемыми частями Договора являются Правила, а также подписанные Заказчиком планы лечения и информированные добровольные согласия.

5. Порядок заключения договора с Заказчиком

- 5.1. На основании Постановления Правительства РФ №736 от 11.05.2023 для заключения Договора предъявляется документ, удостоверяющий личность пациента/потребителя/заказчика.
- 5.2. Перечень документов, удостоверяющих личность:

Описание	Документы	Основание
----------	-----------	-----------

5.2.1. Для граждан РФ:

Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ)	Федеральный закон от 28.04.2023 №138-ФЗ Указ Президента РФ от 13.03.1997 №232; Указ Президента РФ от 18.09.2023 №695; Постановление Правительства РФ от 23.12.2023 №2267
Удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ	Загранпаспорт гражданина РФ, в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации дополнительные биометрические персональные данные его владельца; дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; загранпаспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия)	Указы Президента РФ от 21.12.1996 №1752, от 19.10.2005 №1222, от 29.12.2012 №1709
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; персональная электронная карта; справка взамен военного билета	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 №91; Приказ Министра обороны РФ от 22.11.2021 №700
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ	Постановление Правительства РФ от 23.12.2023 №2267; Приказ МВД России от 16.11.2020 №773

5.2.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства:

Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина	Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; временное удостоверение личности лица без	

	гражданства в РФ; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	
Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу	Федеральный закон от 19.02.1993 №4528-1
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Федеральный закон от 19.02.1993 №4528-1 Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 №274

- 5.3. Иные документы (водительское удостоверение, заграничный паспорт гражданина РФ, ИНН, СНИЛС и т.п.) документами, удостоверяющими личность, не являются, оформление Договора по ним не допускается.
- 5.4. В отношении несовершеннолетнего Пациента предъявляются также свидетельство о рождении (до 14 лет).
- 5.5. Оформление Договора по копиям или фотографиям документов не допускается.
- 5.6. Анонимное заключение Договора не допускается.
- 5.7. Несовершеннолетний пациент должен посещать Клинику в сопровождении законного представителя либо лица, им уполномоченного. Законный представитель вправе оформить на лицо, сопровождающее несовершеннолетнего пациента, доверенность в соответствии с требованиями ст. 185 ГК РФ либо по форме Клиники (предоставляется по запросу администраторами Клиники). Доверенность может быть оформлена заранее и предоставлена в любой из филиалов Клиники. Доверенность действительна только при условии предъявления сопровождающим оригинала паспорта (п.3 ст.185 ГК РФ). Несовершеннолетний пациент без доверенности или согласия по форме Клиники на прием не допускается.

6. Условия и сроки предоставления Услуг, сроки ожидания Услуг

- 6.1. Основанием для предоставления Услуг является добровольное желание Заказчика получить Услуги за плату, наличие медицинских показаний и технической возможности для предоставления Услуг.
- 6.2. Дата и время предоставления Услуг Исполнителем согласуются Сторонами при записи Пациента на прием к лечащему врачу. Срок (продолжительность, график) предоставления Услуг определяется специалистом Исполнителя исходя из согласованного Плана лечения, состояния здоровья Пациента и вида оказываемых Услуг. Принимая во внимание, что запись на прием осуществляется Заказчиком самостоятельно, Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение согласованного срока предоставления Услуг согласно Плану лечения, если Заказчик своевременно не записывается на очередной прием к лечащему врачу.

Срок, согласованный Сторонами, может быть продлен, а предоставление Услуг отложено в случаях временной приостановки лечения Заказчиком, необходимости замены лечащего врача или организации консультаций других специалистов, объективной необходимости изменения подписанного Сторонами Плана лечения, влекущего изменение объема оказываемых Услуг, а также в случае болезни или иного состояния Пациента, препятствующего оказанию Услуг.

- 6.3. Услуги оказываются Исполнителем только по предварительной записи. Экстренный прием (по «живой» очереди) в Клиниках не ведется. Ожидание приема, как правило, не предусмотрено. В исключительных случаях прием лечащего врача может быть задержан Исполнителем в случае возникновения непредвиденной клинической ситуации при лечении предыдущего пациента, возникновения обстоятельств непреодолимой силы (например, поломка оборудования, аварийное отключение водоснабжения, электроэнергии и т.п.), в этом случае Заказчику будет предложено подождать начала приема или перенести его на другой день.
- 6.4. В случае невозможности явки на прием в назначенное время Заказчик уведомляет об этом Исполнителя по тел. +7(812) 777-77-09 не менее, чем за сутки до назначенного приема, либо сообщает об отмене приема при контрольном звонке из клиники Исполнителя, осуществляемом накануне приема.
- 6.5. Услуги оказывает лечащий врач, назначаемый по выбору Заказчика и указанный в Плане лечения. Лечащий врач, в соответствии с медицинскими показаниями и возможностями, после предварительного собеседования и осмотра Пациента устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты диагностики и лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения, информирует об этом Заказчика и получает его информированное добровольное согласие на лечение, составляет и подписывает с Заказчиком План лечения, после чего проводит комплекс диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий в соответствии с диагнозом и Планом лечения.
- 6.6. При выявлении в результате диагностических мероприятий или в ходе выполнения Плана лечения у Пациента патологии, при наличии которой достижение ожидаемого результата Услуг невозможно вследствие современного уровня медицинской науки и индивидуальных особенностей организма Пациента, продолжение лечения дополнительно согласуется Сторонами.
- 6.7. В случае если при предоставлении Услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие услуги Заказчиком не оплачиваются. Расходы на оказание таких услуг возмещаются Исполнителю в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с п. 10 ч. 2 ст. 81 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 6.8. После предоставления Услуг Стороны подписывают акт оказанных услуг. Факт подписания акта оказанных услуг свидетельствует об отсутствии у Заказчика претензий по объему, стоимости и срокам предоставления Услуг. Подписание акта оказанных услуг не лишает Заказчика права предъявить претензии по качеству Услуг в пределах установленного гарантийного срока в соответствии с п.10 Правил.

7. Права и обязанности сторон

- 7.1. Заказчик (Пациент) обязуется:
 - 7.1.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья (здоровья несовершеннолетнего Пациента);
 - 7.1.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью, своевременно являться (обеспечивать явку Пациента) на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине, посещать профилактические осмотры по графику, составленному Исполнителем;
 - 7.1.3. Самостоятельно время от времени знакомиться с актуальным Прейскурантом Исполнителя, опубликованным на Сайте, а также доступным в Клиниках на информационных стендах/стойках и у администраторов;
 - 7.1.4. При заключении Договора предоставить Исполнителю полную, точную и достоверную

информацию о состоянии здоровья Пациента и актуализировать эту информацию по мере ее изменения;

- 7.1.5. Удостоверить личной подписью: Договор, заполненную им (с его слов) анкету о здоровье Пациента, факт ознакомления и согласия с планом лечения, факт ознакомления с назначениями и рекомендациями врача в процессе лечения, графиком профилактических осмотров (по требованию врача), информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных, информированные добровольные согласия по видам медицинских услуг либо отказ от выполнения медицинского вмешательства (если применимо).
- 7.1.6. Оказывать Исполнителю содействие в процессе проведения лечения, выполнять все назначения лечащего врача, необходимые для предоставления качественных Услуг, соблюдать сроки и порядок получения Услуг, предусмотренные планом лечения, немедленно информировать лечащего врача при изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 7.1.7. Своевременно (не менее, чем за 15 минут до времени начала приема) прибывать на назначенный прием у лечащего врача;
- 7.1.8. Принять результат Услуг в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, и оплатить Услуги непосредственно после их оказания, если иной порядок не определен в Правилах либо не согласован Сторонами в письменном дополнительном соглашении к Договору;
- 7.1.9. Незамедлительно информировать Исполнителя о любых выявленных осложнениях, отклонениях, реакциях организма и иных подозрительных обстоятельствах, возникших после получения Услуг.
- 7.2. Заказчик (Пациент) имеет право:
 - 7.2.1. На выбор врача и медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - 7.2.2. На получение консультаций врачей-специалистов;
 - 7.2.3. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 7.2.4. Выбрать день и время явки на прием в соответствии с графиком работы Клиник и графиком лечащего врача, в том числе с учетом загруженности его расписания;
 - 7.2.5. Перенести прием на другой день при задержке приема по вине Исполнителя на 20 минут и более от назначенного им времени приема;
 - 7.2.6. Получить, в доступной для понимания форме, информацию:
 - о существующих методах лечения с целью обеспечения права на выбор;
 - о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
 - о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи.
 - 7.2.7. Осуществить выбор лиц, которым в интересах Заказчика может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 7.2.8. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 7.2.9. Выразить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, либо отказаться от медицинского вмешательства;
 - 7.2.10. Расторгнуть Договор или отказаться от Услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с предоставлением Услуг, до момента их фактического предоставления.
 - 7.2.11. Без дополнительного согласования с Исполнителем полностью или частично делегировать свою обязанность по оплате Услуг любым третьим лицам. Делегирование обязанности по оплате не снимает с Заказчика обязанность по оплате Услуг в порядке и в сроки, указанные в п.8 Договора, до момента получения Исполнителем оплаты за Услуги. Заказчик дает согласие Исполнителю на предоставление третьим лицам, выступающим в качестве плательщиков, необходимой/

запрашиваемой информации, связанной с фактом оплаты Услуг по Договору (например, справки для получения налогового вычета).

- 7.2.12. Внести авансовый платеж за Услуги по Договору с согласия Исполнителя;
 - 7.2.13. Осуществлять непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - 7.2.14. Получать, на основании письменного заявления, копии и выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья;
 - 7.2.15. Получать медицинские услуги и иные услуги в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.
- 7.3. Исполнитель обязуется:
- 7.3.1. Назначить специалистов для проведения медицинского обследования и лечения, обладающих требуемым уровнем квалификации;
 - 7.3.2. Обследовать Пациента и внести результаты обследования и предварительный диагноз в медицинскую карту Пациента;
 - 7.3.3. Проинформировать Заказчика на основании результатов обследования: о выявленной патологии, диагнозе, существующих методах лечения, их преимуществах и недостатках, сути предстоящего вмешательства, рисках, связанных с вероятностью развития возможных осложнений, и дискомфортом в процессе лечения, прогнозе; определить примерные объем, стоимость и ориентировочные сроки варианта предоставления Услуг;
 - 7.3.4. Предоставить Заказчику в письменном виде план лечения, направленный на восстановление жевательной эффективности, который также может состоять из планов лечения по специализациям. План лечения включает в себя перечень Услуг, их стоимость и ориентировочные сроки их предоставления. С учетом того, что запись на прием к врачу осуществляется самостоятельно Заказчиком, Исполнитель не отвечает за реализацию и эффективность плана лечения при пропуске Заказчиком предложенных ориентировочных сроков записи на прием;
 - 7.3.5. Оказать Услуги в сроки и в порядке, которые предусмотрены планом лечения и Договором;
 - 7.3.6. Обеспечивать оказание медицинскими работниками медицинской помощи на основе клинических рекомендаций, а также создавать условия, обеспечивающие соответствие оказываемой медицинской помощи критериям качества медицинской помощи.
 - 7.3.7. Уведомить Заказчика в срок не менее чем за 2 часа до назначенного времени приема в случае его отмены, за исключением случаев, указанных в п.п.7.4.2-7.4.4, 11.3 Правил;
 - 7.3.8. Предупредить Заказчика об обстоятельствах, грозящих качеству конечного результата оказываемых Услуг, либо создающих невозможность предоставления их в срок, а именно:
 - невыполнение плана лечения в установленные сроки по вине Заказчика; невыполнение Заказчиком назначений лечащего врача;
 - неудовлетворительный уровень гигиены полости рта Пациента;
 - изменения в организме Пациента (болезнь, беременность, лактация, травма, длительный приём лекарственных препаратов и другие);
 - болезнь лечащего врача;
 - форс-мажорные обстоятельства, указанные в п.11.3 Правил.
 - 7.3.9. Проинформировать Заказчика о правилах эксплуатации результата предоставленных Услуг: имплантата, пломбы, искусственной коронки, протеза и т.п.;
 - 7.3.10. Соблюдать правила санитарно-эпидемиологического режима, установленные действующим законодательством;
 - 7.3.11. Использовать в процессе предоставления Услуг расходные материалы и оборудование только надлежащего качества.
- 7.4. Исполнитель имеет право:
- 7.4.1. Отложить или отменить лечебное мероприятие, в том числе уже начатое, в случае обнаружения у Пациента противопоказаний, как со стороны органов полости рта, так и по общему состоянию организма (симптомы ОРВИ, герпес, алкогольное/наркотическое опьянение, обострение

хронического заболевания, аллергическая реакция, психоэмоциональное состояние Пациента, вызывающее активное воспрепятствование Пациента лечебному мероприятию, иное состояние, препятствующее стоматологическому лечению и т.п.);

- 7.4.2. Отменить лечебные мероприятия, если Пациент, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны Исполнителя, не принял никаких мер для устранения обстоятельств, грозящих качеству конечного результата Услуг. В этом случае Заказчик обязан возместить Исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с предоставлением Услуг.
- 7.4.3. Отменить прием при опоздании Пациента на прием на 20 минут и более от начала времени приема;
- 7.4.4. Отменить лечебные мероприятия в случае неявки Пациента на прием дважды без предварительного уведомления Исполнителя в порядке п.6.4 Правил. При возникновении указанных обстоятельств все последующие лечебные мероприятия осуществляются не по предварительной записи, а в порядке «живой» очереди при наличии возможности у выбранного лечащего врача с учетом приема других пациентов;
- 7.4.5. Требовать от Заказчика в случае, когда предоставление Услуг по Договору стало невозможным по его вине, оплату фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору;
- 7.4.6. На договорной основе привлекать третьих лиц для работы с Пациентом, за действия которых Исполнитель отвечает, как за собственные.
- 7.4.7. Производить фото- и видеосъемку состояния полости рта Пациента до, во время и после проведения лечения. Использовать (обезличенно) полученные материалы в научно-исследовательских, учебно-методических целях, различных печатных изданиях.
- 7.4.8. В случае возникновения неотложных состояний у Пациента во время лечения либо выявления иной объективной экстренной необходимости самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и предоставления медицинской помощи в соответствии с действующими порядками, стандартами и клиническими рекомендациями ее предоставления, с целью достижения оптимального результата, и предложить Заказчику внести соответствующие обоснованные изменения в согласованный план лечения. При несогласии Заказчика с рекомендацией Исполнителя, если результат лечения не может быть достигнут никаким иным путем, отказаться от Договора или предоставления Услуг по соответствующему плану лечения;
- 7.4.9. Самостоятельно решать вопросы, связанные с технологией лечения, подбором медикаментов и материалов, применением медицинского оборудования, необходимостью изготовления моделей, видеозаписей, фотографий и проведением других диагностических и лечебных мероприятий, которые Исполнитель сочтет нужным для планирования и осуществления лечения Пациента, о чем Заказчик проинформирован при заключении Договора.
- 7.4.10. Не оказывать платные медицинские услуги, которые не входят в план лечения, составленный лечащим врачом и согласованный с Заказчиком, если оказание таких услуг может привести к срыву/задержке приема других пациентов, за исключением случаев, предусмотренных п.7.4.8. Правил и/или планом лечения.
- 7.4.11. Запрашивать у Заказчика сведения и документы (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимые для эффективного лечения. В случае непредоставления Заказчиком таких сведений и/или документов Исполнитель имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения необходимой информации, предварительно проинформировав об этом Заказчика.
- 7.4.12. Отказать Заказчику в предоставлении Услуг Пациенту в случаях:
 - отказа Заказчика засвидетельствовать свое согласие с условиями Договора личной подписью и предоставить паспортные данные, с указанием места жительства, для заполнения медицинской карты;
 - при фактическом отказе Заказчика от подписания плана лечения, информированного добровольного согласия, согласия на обработку персональных данных, иной документации, обязательной к оформлению при заключении Договора;
 - отказа от выполнения медицинского вмешательства (в случаях, если применимо);

- неисполнения Заказчиком обязательств по оплате лечения в соответствии с планом лечения и фактическим объемом предоставленных Услуг;
- при повторном (два и более раза) и (или) грубом, в том числе однократном, нарушении Пациентом порядка пребывания пациентов и их сопровождающих в Клинике (п.16 Правил), порядка получения услуг (при нарушении Пациентом плана лечения, режима осуществляемых процедур, несоблюдении врачебных рекомендаций и назначений).

7.5. Права и обязанности лечащего врача:

- 7.5.1. Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента;
- 7.5.2. Предоставить полную, актуальную и достоверную информацию о состоянии здоровья Пациента;
- 7.5.3. Предоставить Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- 7.5.4. По требованию Заказчика пригласить врачей-специалистов или направить на консультации к ним;
- 7.5.5. При необходимости созвать консилиум врачей или обратиться за консультацией к другому специалисту. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- 7.5.6. По согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) лечащий врач может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

8. Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты

- 8.1. Цена Услуг определяется по актуальному Прейскуранту Исполнителя, действующему на день оплаты. В плане лечения указывается Цена Услуг, действующая на дату составления плана лечения. Окончательная стоимость медицинских услуг определяется после окончания лечения в соответствии с фактическим объемом предоставленных Услуг, указанным в акте оказанных услуг.

Исполнитель вправе в любое время изменять цены на Услуги, внося соответствующие изменения в прейскурант, при этом такие изменения вступают в силу с даты их публикации Исполнителем. Действующий прейскурант публикуется на Сайте, на информационных стендах/стойках в клиниках Исполнителя, также информацию о ценах Заказчик может получить при обращении в колл-центр по телефону +7 (812)777-77-09 либо лично у администраторов Клиник.

Заказчик не вправе требовать снижения стоимости лечения на основании своей неосведомленности об актуальном уровне цен Исполнителя, на основании того, что аналогичные Услуги ранее предоставлялись ему по другой цене, на основании своего затруднительного финансового положения и т.п. факторов, находящихся вне разумного контроля Исполнителя.

- 8.2. Если в ходе предоставления Услуг выявляется объективная экстренная необходимость изменения объема Услуг (уменьшения или увеличения) по медицинским показаниям, в том числе с использованием медицинского оборудования, Исполнитель вправе предложить Заказчику изменение объема Услуг, что отражается в плане лечения (оферта). Оплата таких дополнительно оказанных Услуг означает согласие Пациента (Заказчика) с объемом оказанных Услуг и с их стоимостью (акцепт оферты).

Исполнитель имеет право требовать увеличения стоимости Услуг при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, используемых для оказания данных Услуг, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении Договора.

- 8.3. Заключая Договор, Заказчик соглашается с тем, что оплата по Договору производится в зависимости от вида оказываемой услуги:

- терапевтический прием, пародонтологический прием, хирургический прием, прием детей (кроме лечения в медикаментозном сне), рентгенологический прием – по факту предоставления Услуг в день их предоставления;
- лечение детей в медикаментозном сне: при предварительной записи (запись за 3 и более дней до лечения) – аванс 10 000 рублей вносится для бронирования времени и даты лечения, остаток цены Услуг оплачивается по факту предоставления Услуг в день их предоставления; при записи в день лечения – полная стоимость лечения оплачивается по факту предоставления Услуг в день их предоставления;
- ортодонтическое лечение съёмными/несъёмными ортодонтическими изделиями – полная предоплата, оплата в рассрочку или по факту предоставления Услуг в день их предоставления, если имеется соответствующее доп.соглашение к Договору; съёмные конструкции – предоплата 50% от стоимости работы;
- прием врача-имплантолога – в день операции на условиях 100% предоплаты;
- ортопедическое лечение: диагностические манипуляции (до составления заказ-наряда) – по факту предоставления Услуг в день их предоставления (диагностические модели сохраняются в Клинике в течение 30 дней, в дальнейшем могут быть утилизированы); изготовление ортопедических конструкций – 50% от суммы, указанной в плане лечения, оплачиваются в день составления заказ-наряда для зуботехнической лаборатории, остаток вносится в виде аванса до даты фиксации конструкции. Услуга по изготовлению и установке ортопедической конструкции считается законченной при наличии подписи Заказчика в амбулаторной карте и/или подписании Заказчиком акта оказанных услуг, подтверждающей приемку ортопедической конструкции.

8.4. Оплата Услуг производится Заказчиком в рублях за наличный расчет в кассу Исполнителя или по безналичному расчету. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу Исполнителя или на расчетный счет Исполнителя. После расчетов за Услуги Заказчику выдается кассовый чек (при оплате в кассу) или иной документ (при оплате на расчетный счет), подтверждающий оплату. При безналичной оплате (оплате по ссылке, направленной с использованием QR-кода), при наличии у Исполнителя технической возможности и с согласия Заказчика, ему может быть направлен электронный чек на адрес электронной почты, указанный Заказчиком.

8.5. Исполнитель составляет акт оказанных услуг, подписывает его и передает для подписания Заказчику непосредственно после предоставления последней из Услуг, указанных в плане лечения, если иной порядок активирования не применяется в соответствии с Договором. Заказчик подписывает акт оказанных услуг и передает его Исполнителю. В случае несогласия с актом оказанных услуг, Заказчик при получении акта вправе подать письменные мотивированные возражения против подписания акта.

В случае немотивированного уклонения Заказчика от подписания акта оказанных услуг Услуги, указанные в таком акте, считаются предоставленными без претензий по объему, стоимости и срокам их предоставления, а акт оказанных услуг вступает в силу в одностороннем порядке, после чего у Заказчика возникает обязанность по их оплате, с учетом п.8.3. Договора.

Претензии по качеству Услуг могут быть заявлены в любое время после подписания акта оказанных услуг в пределах гарантийного срока (п.9.2 Договора).

8.6. Исполнитель вправе время от времени проводить рекламные акции, устанавливать скидки от Прейскуранта, предоставлять бонусы отдельным категориям Пациентов, или на определенный срок, или при достижении определенного порогового значения суммарно оплаченного лечения Пациента. Проведение рекламных акций, предоставление скидок и бонусов является правом, а не обязанностью Исполнителя, которое он реализует по собственному усмотрению, и которое может быть прекращено Исполнителем в любой момент. Заказчик не вправе требовать продления срока действия соответствующей рекламной акции или иного расширения предоставленных ему привилегий ни при каких обстоятельствах.

9. Общие условия гарантийных обязательств

9.1. Обязательным условием для предоставления гарантийных обязательств в полном объеме является полное выполнение Сторонами плана лечения, соблюдение рекомендаций лечащего

врача, своевременное выполнение всех рекомендованных лечебных мероприятий и предписаний лечащего врача, указанных в письменных рекомендациях пациенту.

- 9.2. Гарантийные сроки устанавливаются по видам Услуг и распространяются на все виды предоставленных Услуг. Подписью под Договором Пациент удостоверяет факт ознакомления с условиями и сроками гарантийных обязательств, приведенными в п.п. 9 и 10 Правил.
- 9.3. Ответственность Исполнителя по гарантийным обязательствам не наступает в случаях:
 - 9.3.1. Если Пациент умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю недостоверную информацию о перенесенных заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях, недостоверные сведения о состоянии его здоровья: о приеме Пациентом медицинских препаратов и наличии аллергических или других специфических реакций на медицинские препараты, об индивидуальном невосприятии медицинских препаратов Пациентом, об атипичном строении органов Пациента или их систем, об имеющихся у Пациента заболеваниях, в том числе, но не исключительно, составляющих угрозу для окружающих и персонала, а также допустимых осложнений, которые объясняются состоянием здоровья Пациента и используемых технологий предоставления медицинской помощи в документах, имеющих отношение к Договору, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ;
 - 9.3.2. Если восстановленный депульпированный зуб не закрывается Пациентом ортопедической конструкцией в соответствии с планом лечения в течение **одного месяца** с момента окончания лечения данного зуба;
 - 9.3.3. Возникновения у Пациента в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий;
 - 9.3.4. Отторжения имплантатов в результате соматического заболевания. В случае отторжения или удаления установленного имплантата по причинам, не связанным с неправильной тактикой и/или техникой медицинского вмешательства в период гарантийного срока, Исполнитель выплачивает Пациенту 50% стоимости операции имплантации или выполняет повторную операцию без оплаты Пациентом;
 - 9.3.5. Проведения зубосохраняющих манипуляций, если лечащим врачом рекомендовано удаление зуба;
 - 9.3.6. Лечения зубов с диагнозом «периодонтит»;
 - 9.3.7. Повторного лечения корневых каналов;
 - 9.3.8. Повышенной или сниженной чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленного заживления ран, отека тканей, болевых ощущений, аллергической реакции и других неожиданных последствий и осложнений;
 - 9.3.9. В случае отторжения костного блока после стоматологической остеопластической операции по причинам, не связанным с неправильной тактикой и/или техникой медицинского вмешательства;
 - 9.3.10. Наступления у Пациента осложнений и последствий, перечисленных в добровольном информированном согласии;
 - 9.3.11. Наступления у Пациента осложнений и последствий в случаях: отказа Пациента от лечения (как в целом, так и от отдельных его этапов), отказа от дополнительных лечебно-диагностических мероприятий, необходимых для назначения и проведения адекватного лечения и профилактики и лечения возможных осложнений, прохождения Пациентом лечения в другом лечебном учреждении, самолечения Пациентом, в результате внешних травмирующих воздействий;
 - 9.3.12. Продолжения дальнейшего лечения, корректирующего результаты Услуг, выполненных Исполнителем, в другом лечебно-профилактическом учреждении.

В перечисленных выше в настоящем п.9.3. Договора случаях денежные средства, перечисленные в оплату Услуг, Заказчику не возвращаются.
- 9.4. У пациентов, страдающих парафункцией жевательной мускулатуры (гипертонус жевательных мышц, сжатие зубов, бруксизм, бруксомания), гарантийный срок и срок службы на ортопедические конструкции и реставрации (выполненные прямым методом) составляют 1 год при условии постоянного использования съемной миорелаксирующей аппаратуры.

9.5. Недостижение по результатам эстетической медицинской процедуры субъективно ожидаемого Пациентом положительного эффекта не свидетельствует о ненадлежащем качестве предоставленных Исполнителем Услуг. Претензии эстетического характера после приемки Услуг Заказчиком не принимаются.

9.6. Поскольку медицинские услуги по своему содержанию предполагают вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные воле человека, при надлежащем выполнении условий Договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки Исполнитель по объективным причинам не может гарантировать Пациенту достижение безусловного положительного результата Услуг.

Подписанием Договора Пациент подтверждает, что ему разъяснена в доступной форме вероятность, но не обязательность вредных (побочных) эффектов медицинского вмешательства и осложнений, способных причинить вред здоровью Пациента, в связи с тем, что такие эффекты и осложнения возникают вследствие биологических особенностей организма, и используемая технология оказания медицинской помощи не может полностью исключить вероятность их наступления.

Пациенту разъяснено, что при работе Исполнителя с ним возможно выявление дополнительных патологий, анатомических и физиологических особенностей Пациента и выявление особенностей повреждений систем и органов, индивидуальной заранее непрогнозируемой реакции на медицинские препараты, что может повлечь изменения в плане лечения и дополнительные финансовые расходы со стороны Пациента.

Условия наступления гарантийного случая, степень вины Исполнителя устанавливается в каждом клиническом случае отдельно.

9.7. В случае если Пациент обращался за неотложной стоматологической помощью (при наличии острых состояний) в другие лечебно-профилактические учреждения, Пациент предоставляет Клинике выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки (при наличии), выполненные другими учреждениями.

9.8. Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.

10. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
---	--------------	---------------	-------------

10.1. Терапевтическая стоматология:

10.1.1.	Пломба на постоянных зубах	4 года	4 года
---------	----------------------------	--------	--------

10.2. Ортопедическая стоматология:

10.2.1.	Постоянные ортопедические конструкции	2 года	8 лет
10.2.2.	Временные ортопедические конструкции:		
10.2.2.1.	изготовленные прямым методом (в кабинете)	2 недели	1 месяц
10.2.2.2.	изготовленные лабораторным способом	1 месяц	6 месяцев
10.2.2.3.	изготовленные лабораторным способом с элементами армирования	3 месяца	6 месяцев
10.2.2.4.	изготовленные лабораторным способом из композиционного материала	6 месяцев	1 год
10.2.2.5.	изготовленные лабораторным способом методом фрезерования	9 месяцев	1 год

10.2.3.	Съемные пластинчатые протезы постоянные	2 года	3 года* при условии выполнения рекомендованных доктором графиков коррекций базисов протеза не реже 1 раз в год
10.2.4.	Бюгельные протезы	1 год	4 года
10.2.5.	Каппа для лечения апноэ	6 месяцев	18 месяцев

10.3. Ортодонтия:

10.3.1.	Ортодонтические съемные аппараты (пластинка, каппа OSAMU, лицевая маска, лицевая дуга, аппарат Френкеля, аппарат твин-блок, бионатор, миофункциональные тренеры, каппа сплинт, профилактический протез, каппа Аквалайзер)	1 месяц	1 год
10.3.2.	Ортодонтические удерживающие и ретенционные аппараты (держатель места, лингвальная дуга, нёбный бюгель, ретейнеры).	1 год* при условии выполнения профессиональной гигиены полости рта не реже 2 раз в год	3 года* при условии выполнения профессиональной гигиены полости рта не реже 2 раз в год
10.3.3.	Ортодонтические несъемные аппараты (аппарат Дерихсвайлера, аппарат Марко Росса, аппарат Хааса, аппарат Гербста, ортодонтический дистализатор)	3 месяца	1 год
10.3.4.	Ортодонтическое лечение на брекет-системе. Целостность элементов брекет-системы.	1 неделя	3 года
10.3.5.	Элайнеры	1 неделя	3 недели

10.4. Имплантология:

10.4.1.	Имплантаты Shtraumann и Nobel	10 лет	10 лет
10.4.2.	Имплантаты Dentium и Hi-Tec	3 года	10 лет
10.4.3.	Ортодонтические микроимплантаты	1 месяц	3 месяца

10.5. Детская стоматология:

10.5.1.	Пломба на временных зубах	6 месяцев	1 год
10.5.2.	Пломба на постоянных зубах	4 года	4 года
10.5.3.	Герметик на постоянных зубах	6 месяцев	2 года

11. Ответственность сторон за невыполнение условий договора. Обстоятельства непреодолимой силы

- 11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора Стороны несут ответственность, предусмотренную Договором и действующим законодательством РФ.
- 11.2. За невыполнение обязанности по оплате Услуг Исполнителя Заказчик несет ответственность в форме штрафной неустойки (пени) в размере 1% (одного процента) от подлежащей оплате

суммы за каждый календарный день просрочки начиная со второго дня задолженности. Уплата неустойки не освобождает Заказчика от обязанности по оплате услуг Исполнителя в полном объеме.

- 11.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, в случае возникновения обстоятельства, мешающих выполнению обязательств по Договору любой из Сторон, а именно: стихийных бедствий, пожара природного характера, наводнений, военных действий, запрета или ограничения импорта или экспорта, аварии или чрезвычайного происшествия в Клинике (авария или несогласованное отключение систем электричества, отопления и водоснабжения Клиники; поломка, сбой в работе оборудования и программного обеспечения Клиники, противоправные действия третьих лиц и т.п.). В случае наступления перечисленных выше обстоятельств, а также каких-либо других непредвиденных обстоятельств и их последствий, не зависящих от Сторон, срок выполнения обязательств по Договору продлевается на период, в течение которого эти обстоятельства и их последствия остаются в силе.
- 11.4. Об обстоятельствах непреодолимой силы Сторона, подвергшаяся их воздействию, должна без промедления уведомить другую Сторону, если только сами такие обстоятельства не будут этому препятствовать.

12.Срок действия договора. Порядок изменения и расторжения договора

- 12.1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует в течение неопределенного срока. По истечении 12 месяцев с даты последнего приема Пациента специалистом Исполнителя Пациент считается в одностороннем порядке отказавшимся от дальнейшего исполнения Договора. При желании Пациента (Заказчика) возобновить лечение по истечении этого срока Стороны заключают новый договор.
- 12.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон. Пациент подтверждает, что предназначенный ему экземпляр Договора получен при его подписании.
- 12.3. Пациент вправе в любое время до момента оказания Услуг в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, оплатив Исполнителю фактически понесенные последним расходы. Если оказание Услуг было уже начато либо услуги согласно плану лечения частично оказаны, Исполнитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги согласно прейскуранту Исполнителя и согласованному плану лечения.
- 12.4. На основании подп.4 п.4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, Пациент (Заказчик) не вправе отказаться от изготовленных по его заказу медицинских изделий надлежащего качества, поскольку такие изделия имеют индивидуально-определенные свойства и могут быть использованы исключительно приобретающим их лицом.
- 12.5. Заказчик считается отказавшимся от получения Услуг, если он не уведомил Исполнителя о переносе приема в соответствии с п.6.4 Договора и отсутствует в дату и в месте оказания Услуг на момент начала приема плюс 20 минут.
- 12.6. Исполнитель вправе отказаться от Договора в случаях, установленных Договором и действующим законодательством.

13.Порядок предоставления копий и выписок из медицинских документов

- 13.1. Медицинские документы – это документы, содержащиеся в медицинской карте Пациента и отражающие состояние здоровья Пациента, в том числе результаты лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований. К медицинским документам могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа). Фотографии, выполненные на приеме Пациента лечащим врачом, к медицинским документам не относятся и предоставлению Исполнителем не подлежат.

- 13.2. В соответствии с п.3 Приказа Минздрава России от 31.07.2020 №789н в случае направления запроса Заказчиком о предоставлении оригинала медицинской карты стоматологического пациента и/или медицинской карты ортодонтического пациента, Заказчику предоставляется их копия или выписка из них. Оригиналы указанных медицинских документов подлежат хранению в архиве Исполнителя в установленном законодательством порядке.
- 13.3. Для получения копий или выписок из медицинских документов Заказчик направляет Исполнителю письменный запрос о предоставлении копии либо выписки из медицинских документов. Запрос может быть составлен по форме Исполнителя (при личном обращении в Клинику) либо в свободной форме (при направлении запроса по почте или электронной почте), и должен содержать:
- 13.3.1. сведения о Пациенте: ФИО; реквизиты документа, удостоверяющего личность; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений; номер контактного телефона; адрес электронной почты;
- 13.3.2. в случае, если за копиями/выписками из медицинских документов обращается законный представитель Пациента: сведения о законном представителе Пациента по перечню в п.13.3.1 Договора, а также документ, подтверждающий статус законного представителя Пациента. В случае отсутствия в запросе указанных в настоящем пункте сведений или документа, Исполнитель в письменной или электронной форме информирует об этом Заказчика в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации Исполнителем запроса;
- 13.3.3. наименования копий/выписок из медицинских документов и период, за который Заказчик их запрашивает;
- 13.3.4. способ получения копий/выписок из медицинских документов (лично или по почте);
- 13.3.5. дата подачи запроса, подпись Заказчика (для письменного запроса).
- 13.3.6. Полученный запрос регистрируется Исполнителем не позднее следующего рабочего дня после дня получения запроса Заказчика (его законного представителя). Датой подачи запроса считается дата его регистрации Исполнителем (не позднее рабочего дня, следующего за датой получения запроса). Максимальный срок выдачи копий/выписок из медицинских документов составляет **30 (тридцать) календарных дней с даты регистрации запроса.**
- 13.4. Порядок изготовления копий/выписок из медицинских документов на бумажном носителе:
- Копии/выписки из медицинских документов на бумажном носителе изготавливаются в одном экземпляре.
 - Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме на бланке Исполнителя, подписывается врачом, заверяется печатью Исполнителя, и выдается Заказчику.
 - Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом фотокопирования, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его ФИО, должности и даты выдачи копии, а также печатью.
- 13.5. Порядок передачи или направления Заказчику копий/выписок из медицинских документов на бумажном носителе:
- Копии/выписки из медицинских документов могут быть выданы Заказчику на руки под подпись о получении либо направлены почтой;
 - В случае выдачи копий/выписок из медицинских документов Заказчику факт выдачи фиксируется записью в журнале приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них;
 - В случае направления копий/выписок из медицинских документов из них почтой корреспонденция направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении. Отправка копий/выписок из медицинских документов осуществляется организацией почтовой связи по выбору Исполнителя с отнесением расходов на счет получателя. Заказчик согласен на передачу его персональных данных в организацию почтовой связи для целей получения соответствующей корреспонденции. В случае, если Заказчик против, необходимо поставить отметку в форме согласия на обработку персональных данных, заполняемой при заключении Договора.

- 13.6. Порядок выдачи медицинских документов, представляющих собой цифровые изображения на цифровых носителях:
- Медицинские документы, представляющие собой цифровые изображения на цифровых носителях, направляются Заказчику по указанной в запросе электронной почте либо могут быть записаны на магнитный носитель при личной явке Заказчика с таким носителем в Клинику (по предварительному согласованию с Исполнителем).
- 13.7. Запись о выдаче медицинских документов во всех случаях вносится в медицинскую карту Пациента.

14. Порядок предоставления документов, подтверждающих оплату медицинских услуг

- 14.1. В целях защиты прав потребителя Исполнитель по обращению Заказчика выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы Заказчика на оказанные Услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:
- копия Договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
 - справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
 - рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью Исполнителя.
- 14.2. Для получения социального налогового вычета за услуги, оказанные **по 31.12.2023 включительно**, Исполнитель по запросу Заказчика выдает справку об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной совместным Приказом Минздрава России, МНС России от 25.07.2001 №289/БГ-3-04/256. Указанная справка является документом строгой отчетности, в получении которой Заказчик либо его представитель по доверенности должен расписаться на корешке. Корешок справки хранится в финансовой документации Исполнителя и предоставляется в ФНС при проведении налоговых проверок. В связи с этим отправка фотокопии справки по форме №289/БГ-3-04/256 по электронной почте Заказчику не допускается.
- 14.3. Для получения социального налогового вычета за услуги, оказанные **начиная с 01.01.2024**, Исполнитель по запросу Заказчика выдает справку об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной Приказом ФНС России от 08.11.2023 N ЕА-7-11/824@. К данной форме справки не предусматривается корешок, на котором должен расписаться ее получатель, в связи с чем допускается отправка фотокопии такой справки Заказчику по электронной почте.

15. Порядок направления обращений (жалоб) исполнителю и в органы государственной власти (организации). Разрешение споров

- 15.1. Любые обращения, требования, претензии и жалобы, связанные с исполнением Договора, могут быть направлены Сторонами друг другу в устной (по телефону, лично), электронной или письменной форме по следующим контактным данным: для Заказчика – приведенным в преамбуле Договора, для Исполнителя – электронный адрес для направления обращений и жалоб: mail@veronica.ru, почтовый адрес и телефон приведены в п.6 Договора. Положения настоящего пункта не должны трактоваться как устанавливающие обязательный досудебный претензионный порядок для Заказчика, являющегося потребителем по смыслу Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».
- 15.2. При получении претензии Заказчика Исполнитель обязан в десятидневный срок предоставить мотивированный ответ и учесть в дальнейшей работе требования, содержащиеся в претензии и признанные им справедливыми. В случаях, требующих экспертных решений, в том числе проведения заседания врачебной комиссии, срок ответа на претензию может быть увеличен до 30 дней.
- 15.3. Заказчик обязуется в трехдневный срок известить Исполнителя об изменении своего адреса или телефона, в противном случае все уведомления и корреспонденция, направленные Исполнителем

по предыдущим данным, считаются сделанными надлежащим образом. Надлежащим уведомлением Заказчика об изменении адреса или телефона Исполнителя считается публикация соответствующих данных на Сайте.

- 15.4. Заказчик вправе направить обращения (жалобы), связанные с ненадлежащим оказанием Услуг, в том числе в следующие органы государственной власти и организации:
- В Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу (Роспотребнадзор):
191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19,
тел./факс: +7 (812) 764-42-38, факс: +7 (812) 764-55-83,
email: uprav@78rospotrebnadzor.ru,
прием обращений в эл.форме: <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/> ;
 - В Комитет по здравоохранению Администрации города Санкт-Петербурга:
191023, Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1;
письменное обращение в электронном виде через сервис Электронная приемная на официальном портале Администрации Санкт-Петербурга: <https://letters.gov.spb.ru/>;
тел. +7 (812) 246-69-75, +7 (812) 571-08-74.
- 15.5. Форма и способы направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации: лично, по телефону, через электронную приемную /форму обратной связи, путем направления письма.

16. Порядок пребывания пациентов и их сопровождающих в Клинике

- 16.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- Проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
 - Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения или без сопровождения сотрудников Клиники;
 - Употреблять пищу в кабинетах, коридорах, зонах ожидания и на лестничных маршах;
 - Курить во всех помещениях Клиники и на прилегающей территории;
 - Играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
 - Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - Оставлять малолетних детей (до 14 лет) без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
 - Выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
 - Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
 - Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
 - Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, головных уборах, грязной обуви (без бахил);
 - Препраждать проезд специального транспорта к зданиям Клиники;
- 16.2. Запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- 16.3. Посетители Клиники обязаны:
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть сдержанным;
 - Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
 - Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
 - Посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
 - При посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
 - Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
 - Бережно относиться к имуществу Клиники и других посетителей, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

17. Перечень медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем по адресам местонахождения в соответствии с Лицензией

- 17.1. 197183, г. Санкт-Петербург, улица Савушкина, д. 8, кор. 2, лит. А:
 При предоставлении первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при предоставлении первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии; стоматологии профилактической; при предоставлении первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; рентгенологии; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.
- 17.2. 199178, г. Санкт-Петербург, Средний проспект В.О. д. 48/27 пом. 23 лит. А:
 При предоставлении первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при предоставлении первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии профилактической; при предоставлении первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; рентгенологии; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.
- 17.3. 192289, г. Санкт-Петербург, улица Олеко Дундича, д. 17, кор. 1, лит. А, помещение 3-Н:
 При предоставлении первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при предоставлении первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии профилактической; при предоставлении первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики.

17.4. 197183, г. Санкт-Петербург, улица Савушкина, д. 12, лит. А, пом. 10Н:

При предоставлении первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при предоставлении первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии профилактической; при предоставлении первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики.

17.5. 198206, Санкт-Петербург, улица Адмирала Трибуца, д. 5, лит. А, пом. 62Н:

При предоставлении первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при предоставлении первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; рентгенологии; сестринскому делу; при предоставлении первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии терапевтической.

17.6. 194358, г. Санкт-Петербург, поселок Парголово, улица Федора Абрамова, дом 17, литера А, часть пом. 1-Н (пом. 34-37, 39, 41, 43-63 с балконом)

При предоставлении первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при предоставлении первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии профилактической; при предоставлении первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.

18.Обработка персональных данных

18.1. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Заказчик при заключении Договора дает письменное согласие на обработку Исполнителем, выступающим в качестве оператора персональных данных, его персональных данных (данных его несовершеннолетнего ребенка). Согласие оформляется по форме, действующей у Исполнителя на дату заключения Договора.

18.2. Исполнитель осуществляет автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку следующих персональных данных Заказчика и Пациента:

- фамилию, имя, отчество,
- пол,
- дату рождения,
- место рождения,
- адрес проживания,
- контактный телефон,
- адрес электронной почты,
- данные о состоянии здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью;
- биометрические данные (фотопротоколы).

18.3. Персональные данные обрабатываются Исполнителем в следующих целях:

- в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг, хранения медицинской документации, осуществления контроля качества за объемами, сроками и качеством оказания медицинских услуг;
- в целях анализа исходного состояния и динамики, сравнительной оценки результатов лечения;

- в целях поддержания связи с Заказчиком для информирования о новых услугах, оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, результатах лечения, для осуществления заочных опросов с целью изучения мнения об услугах Исполнителя, ответов на направленные Заказчиком запросы и обращения Исполнителю, направления приглашений на профилактические осмотры, напоминаний о необходимости записаться на плановый прием.
- 18.4. Способы обратной связи:
- направление Заказчику корреспонденции на указанный почтовый адрес,
 - направление сообщений (звонков, sms) по указанному Заказчиком номеру мобильного телефона,
 - отправка текстовых сообщений и документов в мессенджеры, привязанные к указанному Заказчиком номеру мобильного телефона (WhatsApp, Telegram, Signal, Messenger, VKontakte и другие),
 - отправка электронных писем на указанный Заказчиком электронный адрес.
- 18.5. На основании п.4 ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных Заказчика/Пациента осуществляется Исполнителем как лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну.
- В связи с этим в случае подачи Заказчиком заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных Исполнитель вправе отказать в удовлетворении такого заявления на основании:
- п.5 ч.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных не требуется, если обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных);
 - ч.1, п.4 ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (обработка специальных категорий персональных данных, в том числе данных о состоянии здоровья, допускается без согласия субъекта персональных данных в случаях, если она осуществляется в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну).
- 18.6. Подписывая согласие на обработку персональных данных, Заказчик предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с персональными данными, включая сбор (в том числе посредством проведения фото- и видеосъемок), запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.
- 18.7. Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов), а также договорами добровольного медицинского страхования.
- 18.8. Срок хранения персональных данных Исполнителем соответствует сроку хранения медицинских карт: стоматологического пациента и ортодонтического пациента – двадцать пять лет, несовершеннолетнего ребенка – десять лет; срок хранения видеозаписей, фотографий, аудиозаписей составляет пять недель с даты, когда они были сделаны. По истечении указанных сроков медицинская документация, содержащая персональные данные, уничтожается, данные из электронной медицинской информационной системы стираются без возможности восстановления.
- 18.9. Информация о состоянии здоровья Заказчика (здоровья несовершеннолетнего Пациента) может быть передана лицам, указанным Заказчиком в форме Согласия на обработку персональных данных, которое оформляется при заключении Договора. Передача персональных данных не указанным в таком согласии лицам или иное их разглашение за пределами ограничений, установленных таким согласием, может осуществляться только с письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, установленных законодательством.

- 18.10. В случае направления Заказчиком или его представителем претензии Исполнителю, Заказчик предоставляет Исполнителю право передавать сведения, составляющие врачебную тайну, и персональные данные, включая медицинскую документацию Пациента, в иные медицинские, юридические и/или экспертные учреждения, для проведения независимого исследования в целях оценки правомерности заявленных Заказчиком требований и подготовки мотивированного заключения.
- 18.11. В случае, если Заказчик направлен на лечение к Исполнителю от страховой компании или любой другой организации, координирующей действия Заказчика и/или оплачивающей услуги при получении им медицинской помощи, Заказчик дает свое согласие Исполнителю на предоставление данной организации сведений, составляющих врачебную тайну, и персональных данных.

19. Видеосъемка и аудиозапись

- 19.1. На территории Клиник осуществляется круглосуточное аудиовидеонаблюдение в соответствии с Федеральным Законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Федеральным законом от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 17.11.2007 № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 25.03.2015 №272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» и иными применимыми нормативно-правовыми актами.
- 19.2. На территории Клиник не допускается осуществление пациентами фото- и видеозаписи, так как указанные действия могут нарушать права третьих лиц, также являющихся пациентами Клиники.
- 19.3. Под аудиовидеонаблюдением понимается непосредственное осуществление аудио- и видеонаблюдения посредством использования микрофонов и видеокамер для получения видеoinформации об объектах и помещениях, запись полученного звука и изображения, и их хранение для последующего использования.
- 19.4. Система открытого аудиовидеонаблюдения в Клиниках является элементом общей системы защиты и предупреждения чрезвычайных ситуаций, а также внутренним элементом улучшения качества оказания стоматологических услуг в Клиниках, и направлена на оперативное решение вопросов производственной деятельности, обеспечение качества и безопасности медицинской помощи, применяется в целях улучшения системы обслуживания пациентов, в целях обеспечения прав пациентов при оказании медицинской помощи, обеспечения безопасности рабочего процесса врачей и иных работников Исполнителя, поддержание трудовой дисциплины и порядка и обеспечение сохранности имущества посетителей и работников Исполнителя.
- 19.5. Система аудиовидеонаблюдения в Клиниках является открытой и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке.
- 19.6. Клиники относятся к местам свободного посещения. С целью противодействия терроризму и совершению противоправных действий, Исполнитель обязан вести наблюдение за состоянием обстановки на территории Клиник, архивировать и хранить данные в течение 30 дней (постановление Правительства от 25.03.2015 №272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)»).
- 19.7. Система аудиовидеонаблюдения внедряется в Клиниках в целях:
- Повышения эффективности действий при возникновении нештатных и чрезвычайных ситуаций;

- Оперативного решения вопросов производственной деятельности;
 - Обеспечения качества и безопасности медицинской помощи, улучшения системы обслуживания пациентов;
 - Повышения эффективности обеспечения режима конфиденциальности и безопасности персональных данных, обрабатываемых Исполнителем;
 - Обеспечения противопожарной защиты зданий и сооружений;
 - Обеспечения антитеррористической защиты работников и территории Клиник, охраны порядка и безопасности;
 - Совершенствования системы информирования и оповещения работников Исполнителя об угрозе возникновения кризисных ситуаций;
 - Пресечения противоправных действий со стороны работников Исполнителя и посетителей;
 - Предупреждения, устранения причин (последствий) деятельности, приводящей к порче имущества Исполнителя;
 - Осуществления контроля за ненадлежащим выполнением работниками Исполнителя своих должностных обязанностей.
- 19.8. Запрещается использование устройств, предназначенных для негласного получения информации (скрытых камер, микрофонов).
- 19.9. Обезличенные данные аудиовидеонаблюдения (обеспечивающие невозможность идентификации пациента) в соответствии с п.4 ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» могут быть использованы изучения другими врачами и медицинскими специалистами Исполнителя в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну.
- 19.10. Система аудиовидеонаблюдения в Клиниках является открытой и размещена снаружи и внутри зданий Клиник.
- Видеокамеры и микрофоны устанавливаются на объектах в следующих зонах:
- над входами в здания Клиник, в коридорах (на пути эвакуации), в зонах ожидания приема, в зонах рецепции (над стойками администраторов), в гардеробах;
 - в кабинетах врачей.
- 19.11. Пациенты, которые потенциально могут попасть в зону видеокамер и микрофонов, информируются о наличии аудиовидеонаблюдения. Для оповещения перед входом на территорию здания или помещения Клиники, где ведется наблюдение, размещаются специальные объявления или информационные знаки (таблички).
- 19.12. Отображение процесса видеозаписи в зонах, перечисленных в п.19.10. Правил, в режиме текущего видеонаблюдения производится на мониторах, установленных на рабочих местах (в кабинетах) Президента, Вице-президента Холдинга «Вероника», дежурных администраторов, сотрудников IT-отдела.
- 19.13. Доступ к видеозаписям и аудиофайлам, полученным с камер и мониторов в кабинетах врачей Подразделений (п.19.10. Правил), имеют главный врач, заместитель главного врача, управляющий клиниками детской стоматологии. Просмотр записанных изображений должен осуществляться в зоне ограниченного доступа.
- 19.14. Лица, указанные в п.п.19.12, 19.13. Правил, вправе предоставлять доступ к материалам аудиовидеонаблюдения другим работникам Исполнителя в рамках выполнения ими производственных задач, требующих ознакомления с такими материалами.
- 19.15. Система аудиовидеонаблюдения производит цикличную запись информации на жесткий диск видеорегистратора и уничтожается (перезаписывается) автоматически по мере заполнения жесткого диска. Срок хранения видеозаписей составляет 30 дней (Постановление Правительства от 25.03.2015 № 272), после этого срока запись подлежит уничтожению.

- 19.16. Если камеры видеонаблюдения или микрофоны зафиксировали конфликтную (нестандартную) ситуацию, то для таких записей устанавливается специальный срок хранения по распоряжению лиц, перечисленных в п.п.19.12, 19.13. Правил, руководителя (старшего врача) Клиники или до разъяснения ситуации. Если камеры или микрофоны зафиксировали конфликтную ситуацию между посетителем и сотрудником Исполнителя, то такие записи подлежат хранению в течение срока исковой давности, т.е. в течение трех лет.
- 19.17. Запись информации аудиовидеонаблюдения является конфиденциальной, не подлежит перезаписи с жесткого диска видеорегистратора, редактированию, передаче третьим лицам, за исключением случаев, когда в целях расследования совершенного правонарушения либо рассмотрения судебного дела требуется перезапись и передача информации правоохранным или судебным органам. В этом случае передача информации допускается только на основании письменного запроса правоохранным или судебным органом. Вопрос о передаче информации решается главным врачом.
- 19.18. Записи систем аудиовидеонаблюдения не могут выкладываться в Интернет, публиковаться или доводиться до всеобщего сведения без письменного согласия лиц, в отношении которых эти записи были созданы. Не допускается использование Исполнителем записей систем аудиовидеонаблюдения в каких-либо иных целях, кроме перечисленных в п.19.7. Правил. Использование записей систем видеонаблюдения в личных целях запрещено.
- 19.19. Лицо, виновное в нарушении конфиденциальности записей систем аудиовидеонаблюдения, несет ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
- 19.20. Аудиовидеонаблюдение, осуществляемое в соответствии с настоящим п.19. Правил, считается обработкой персональных данных.

20. Прочие условия

- 20.1. Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении медицинской помощи в случае, если в результате действий Заказчика или страховой компании или любой другой организации, координирующей действия Заказчика и/или оплачивающей услуги при получении им медицинской помощи, образовалась задолженность по оплате Услуг.
- 20.2. При предоставлении Услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.
- 20.3. Заказчику предоставлена в доступной форме информация о возможности получения социального вычета за платные медицинские услуги согласно действующему законодательству РФ.
- 20.4. Исполнителю разрешается обработка персональных данных Заказчика в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и локальными правовыми актами Исполнителя.
- 20.5. Любая информация, касающаяся финансовой, хозяйственной или иной деятельности Исполнителя, ставшая известной Заказчику в ходе заключения и (или) исполнения Договора, считается конфиденциальной и не подлежит передаче или разглашению третьим лицам без предварительного письменного согласия Исполнителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 20.6. Настоящие Правила опубликованы на Сайте. Администраторы Клиник обязаны по первому требованию Заказчика выслать ему электронную версию актуальной редакции Правил на указанный email или в мессенджер, либо выдать распечатанные Правила.