

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «ТРИДЦАТЬ ДВА»
Ивченко В.Н.

12.01.2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Правила регулируют отношения между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) при оказании платных стоматологических услуг, определяют условия, порядок оказания, оплаты, а также права и обязанности сторон.

1.3. Основные понятия:

Платные стоматологические услуги — медицинские услуги по профилактике, диагностике и лечению стоматологических заболеваний, разрешённые лицензией Исполнителя, предоставляемые за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц или иных не запрещённых законом источников.

Иные услуги — сервисные и сопутствующие услуги (консультации, оформление документов, изготовление моделей и т.п.), не являющиеся медицинскими, но связанные с оказанием стоматологической помощи.

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «ТРИДЦАТЬ ДВА», ИНН/КПП 4207048278/ 420501001, ОГРН 1024200702965. Лицензия на осуществление медицинской деятельности: Л041-01161-42/00573884 от 12.12.2017

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за её оказанием.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, оплачивающее услуги в пользу Пациента.

1.4. Оказание услуг осуществляется на основании договора возмездного оказания услуг (далее — Договор), заключаемого в письменной форме. Акцептом оферты считается запись на приём, подписание документов или оплата услуги.

1.5. Исполнитель обязуется предоставлять информацию о себе, включая реквизиты, лицензию, режим работы, перечень и стоимость услуг, сведения о квалификации специалистов, в доступной форме на сайте тридцать-два.рф и в помещении клиники.

1.6. Нажимая кнопку отправки в форме онлайн-записи на сайте тридцать-два.рф, Пациент (Заказчик) выражает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Политикой конфиденциальности, размещённой на сайте.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ

2.1. Основанием для оказания услуг является добровольное информированное согласие Пациента (или его законного представителя) на медицинское вмешательство, оформленное в письменной форме в соответствии со ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ.

2.2. До заключения Договора Пациент (Заказчик) знакомится с Правилами, планом лечения, стоимостью услуг и подписывает Уведомление о возможных последствиях лечения.

2.3. Для заключения Договора Пациент (Заказчик) обязан предоставить оригиналы документов: паспорт (для совершеннолетних);

свидетельство о рождении или паспорт (для лиц младше 18 лет);

документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при необходимости).

2.4. План лечения, согласованный сторонами и заверенный подписью Пациента, является неотъемлемой частью Договора и содержит перечень услуг, этапы, сроки и предварительную стоимость.

2.5. Исполнитель вправе с согласия Пациента отступать от первоначального плана лечения при наличии медицинских показаний. Дополнительные манипуляции выполняются только после письменного согласия Пациента.

2.6. Пациент имеет право отказаться от медицинского вмешательства в любое время. Отказ оформляется письменно с разъяснением возможных последствий для здоровья.

3. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ И ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

3.1. Запись на приём осуществляется:

по телефону клиники;

через форму онлайн-записи на сайте тридцать-два.рф;

лично в клинике.

3.2. Запись через сайт считается подтверждённой после получения Пациентом смс-уведомления или звонка администратора. Исполнитель не несёт ответственности за сбои связи, не зависящие от него.

3.3. Подтверждение записи: за 1 (один) день до визита администратор связывается с Пациентом для подтверждения приёма. В случае неподтверждения Исполнитель вправе отменить запись.

3.4. Время прибытия: Пациенту рекомендуется прибыть в клинику за 15–20 минут до назначенного времени для оформления документов и подготовки к приёму.

3.5. Опоздание: если Пациент прибывает позднее чем на 10 минут после начала приёма (или более чем на 25% от продолжительности запланированного визита), приём может быть отменён или сокращён по усмотрению врача.

3.6. Отмена или перенос визита: Пациент обязан предупредить об отмене или переносе записи не позднее чем за 24 часа до приёма. При отмене в день визита без предупреждения или неявке Пациент утрачивает приоритет при выборе удобного времени для последующей записи.

3.7. При непредвиденном отсутствии врача или форс-мажорных обстоятельствах (болезнь, ЧС, технические сбои) администратор информирует Пациента по контактными данным, указанным при записи, и предлагает альтернативные даты приёма.

3.8. Приём лиц в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения не осуществляется.

3.9. Приём пациентов в возрасте от 10 до 18 лет на первый визит осуществляется только в присутствии родителей или законных представителей при наличии оригиналов документов, подтверждающих родство или полномочия (в т.ч. доверенность, если представитель не является родителем).

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК

4.1. Осмотр, диагностика и консультация проводятся в оборудованном стоматологическом кабинете. Диагноз, установленный в ходе первичного приёма, является предварительным.

4.2. Правила пребывания в клинике:

Пациент и сопровождающие обязаны соблюдать правила вежливого общения с персоналом и другими посетителями;

В кабинете врача запрещено разговаривать по мобильному телефону;

В холле и зонах ожидания просим использовать гаджеты в режиме, не нарушающем комфорт других пациентов;

В кабинете во время приёма может находиться не более одного сопровождающего — в целях соблюдения санитарно-эпидемиологических требований и обеспечения безопасности.

4.3. Пациент обязан:

предоставлять достоверную информацию о состоянии здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергии на лекарственные препараты;

своевременно сообщать о приёме новых медикаментов и возникших осложнениях;

соблюдать рекомендации врача, график посещений и правила внутреннего распорядка клиники;

проходить профилактические осмотры не реже 1 раза в 6 месяцев, если иной срок не установлен врачом.

4.4. Исполнитель обязуется:

поручать лечение квалифицированным специалистам с действующими сертификатами;

своевременно информировать Пациента об изменениях в плане лечения, стоимости, возможных рисках;

обеспечивать конфиденциальность медицинской информации в соответствии с законодательством РФ;

по письменному заявлению Пациента предоставлять выписку из медицинской карты или её копию в течение 3 рабочих дней.

4.5. Исполнитель вправе отказать в приёме или приостановить оказание услуг, если Пациент: не соблюдает рекомендации врача, внутренний распорядок или настоящие Правила; находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; проявляет агрессию или неуважение к персоналу и другим пациентам; имеет медицинские противопоказания к проведению манипуляций в день приёма.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.1. Услуги оплачиваются в рублях через кассу клиники, банковским переводом или иными законными способами.

5.2. Стоимость определяется согласно действующему прейскуранту, размещённому на сайте тридцать-два.рф и в клинике. Цены могут корректироваться; при длительном перерыве в лечении Пациент информируется об изменениях до начала очередного этапа.

5.3. Предоплата (аванс) фиксирует стоимость на весь период лечения. При внесении аванса цена не подлежит изменению в одностороннем порядке.

5.4. Оплата услуг производится после каждого приёма за фактически выполненные манипуляции согласно прейскуранту, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением.

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Пациент (Заказчик) вправе отказаться от исполнения Договора в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально фактически оказанным услугам и документально подтверждённым расходам (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»).

6.2. Возврат денежных средств производится в течение 10 рабочих дней с даты получения письменного заявления Пациента по реквизитам, указанным в заявлении.

6.3. Не подлежат возврату средства, затраченные на:

материалы и конструкции, изготовленные индивидуально для Пациента;

лабораторные работы, выполненные сторонними организациями;

время приёма, зарезервированное за Пациентом, если отказ произошёл менее чем за 24 часа без уважительной причины.

6.4. При отказе по причине неоказания услуги надлежащего качества Пациент вправе потребовать полного возврата средств, возмещения убытков и компенсации морального вреда в порядке, установленном законодательством РФ.

7. ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все претензии, связанные с качеством услуг, направляются в письменной форме:

- на адрес клиники указанный в п.9;
- через форму обратной связи на сайте тридцать-два.рф с пометкой «Претензия»;
- лично в клинике через администратора.

7.2. Срок рассмотрения претензии — 10 рабочих дней с даты получения. Ответ направляется способом, указанным Пациентом (почта, email, телефон).

7.3. Досудебный порядок урегулирования споров является обязательным. Иск может быть подан в суд только после получения ответа на претензию или истечения срока её рассмотрения.

7.4. Споры разрешаются в соответствии с законодательством РФ по месту нахождения Исполнителя или по выбору Пациента (в рамках защиты прав потребителей).

8. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Пациента (Заказчика) в целях заключения и исполнения Договора, ведения медицинской документации, информирования о услугах — на основании согласия субъекта и в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ.

8.2. Перечень обрабатываемых данных: ФИО, дата рождения, контактные данные, сведения о состоянии здоровья, информация об оплате.

8.3. Пациент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных, направив письменное заявление. Отзыв не влияет на исполнение Договора в части уже оказанных услуг.

8.4. Передача данных третьим лицам осуществляется только с согласия Пациента или в случаях, предусмотренных законодательством (например, в страховые компании, контролирующие органы).

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения и действуют бессрочно. Изменения публикуются на сайте тридцать-два.рф не позднее чем за 10 дней до вступления в силу.

9.2. Актуальная версия Правил размещена по адресу: [ссылка]. Бумажный экземпляр доступен для ознакомления в клинике.

9.3. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью «ТРИДЦАТЬ ДВА»

- ИНН/КПП 4207048278/ 420501001
- ОГРН 1024200702965
- 650000, Кемеровская область, г Кемерово, Советский пр-кт, зд. 32, помещ. 18
- Директор - Ивченко Валерий Николаевич

+7(3842) 58 30 26 / 32_stoma@mail.ru

Лицензия на осуществление медицинской деятельности: Л041-01161-42/00573884 от 12.12.2017;

Сайт: тридцать-два.рф