

Публичный Договор-оферта на оказание платных медицинских услуг

ООО «РЕЗТОМ»

г. Москва

Утвержден Приказом № 2Д от 10.12.2024 г.

Настоящий публичный Договор-оферта на оказание платных медицинских услуг ООО «РЕЗТОМ» (далее: «Договор-оферта», «Договор» и/или «Оферта») в порядке ст.ст. 435, 437 Гражданского Кодекса РФ является публичной офертой, обращенной к физическим лицам, которые принимают настоящую Оферту в отношении оказания медицинской услуги и выражают намерение заключить Договор-оферту на услуги Исполнителя по нижеследующим условиям. Физические лица, желающие принять (акцептировать) данную оферту, принимают ее в Личном кабинете пациента на сайте <https://ros.care/>.

Срок действия настоящей оферты устанавливается со дня Утверждения ее приказом до момента ее официального отзыва или утверждения предложения (оферты) в новой редакции.

Статья 440 ГК РФ гласит, что договор считается заключенным, если акцепт получен лицом, направившим оферту, в пределах указанного в ней срока.

При трактовке настоящего Договора-оферты применяется следующая терминология:

1. Исполнитель – ООО «РЕЗТОМ»
2. Пациент – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором-офертой.
3. Медицинские услуги - услуги по доврачебной, врачебной амбулаторно-поликлинической помощи, специализированной медицинской помощи (за исключением стоматологических услуг по имплантации и ортопедии), оказываемые ООО «РЕЗТОМ» в рамках видов медицинской деятельности, указанных в Разрешении на осуществление медицинской деятельности №021 от 7 марта 2024 года.
4. Правила оказания услуг – утвержденные приказами генерального директора локальные документы, регламентирующие правила и условия оказания Медицинских услуг пациентам. Правила оказания услуг доступны для ознакомления на планшете в зоне ожидания в клинике, а также на сайте <https://ros.care/>. К ним относятся: Правила внутреннего распорядка для пациентов, Правила предоставления платных медицинских услуг, утвержденные приказами генерального директора.
5. Прейскурант платных медицинских услуг (Прейскурант на медицинские услуги ООО «РЕЗТОМ» для физических лиц) или Прейскурант – утвержденный генеральным директором перечень оказываемых Медицинских услуг и цен на них, действующий на момент осуществления оплаты. Прейскурант доступен для ознакомления на сайте, а также на планшете в зоне ожидания в клинике.
6. Медицинская карта – Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Составленная по утвержденной приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации форме, содержащая сведения о пациенте, объеме оказываемых ему в рамках приема услуг, ФИО врача, дате оказания услуг. Является основным учетным медицинским документом медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению, хранится в электронном виде в личном кабинете пациента (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. № 834н).

1. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ.

1.1. ООО «РЕЗТОМ» оказывает Пациенту по его заказу медицинские услуги: доврачебную помощь, амбулаторно-поликлиническую помощь, специализированную медицинскую помощь (за исключением стоматологических услуг по имплантации и ортопедии), прочие услуги (далее – Медицинские услуги), в соответствии с п. 1.3. настоящего Договора-оферты и Прейскурантом платных медицинских услуг (далее – Прейскурант), а Пациент обязуется оплатить оказанные услуги.

1.2. Медицинские Услуги оказываются в соответствии с Правилами оказания услуг (далее - Правила), утвержденными приказами генерального директора в установленном порядке. Подписывая настоящий Договор-оферту, Пациент подтверждает, что он ознакомился с указанными локальными актами, и обязуется их соблюдать. Изменения в указанные Правила размещаются на сайте Поликлиники и на планшете в зоне ожидания. Пациент, приняв Договор-оферту, обязуется знакомиться с изменениями к ним.

1.3. Платные Медицинские Услуги оказываются по заказу Пациента в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Волеизъявление (заказ) Пациента отражается в оплате счета, содержащего конкретный перечень оказываемых Пациенту Медицинских услуг; стоимость оказываемых услуг согласно Прейскуранту, Ф.И.О. врача. Сроки оказания медицинских услуг регулируются расписанием приема медицинских работников. Конкретное время определяется посредством записи Пациента на прием с учетом его желания и имеющегося свободного интервала времени приема в сетке расписания врача/специалиста.

1.4. Оказание Медицинских услуг сопровождается оформлением медицинской карты при первичном обращении Пациента и ее последующим ведением при дальнейшем наблюдении. На приеме врача (или в личном кабинете) Пациент подписывает информированное добровольное согласие на проведение манипуляций и вмешательств. Отказ Пациента от подписания листа информированного добровольного согласия означает расторжение настоящего договора Пациентом в одностороннем порядке.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РАМКАХ ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ

2.1. Исполнитель обеспечивает Пациента в установленном порядке путем размещения на планшете в зоне ожидания или в сети «Интернет» информацией, включающей в себя сведения о перечне платных медицинских услуг и их стоимости, порядке оплаты, месте, порядке и условиях оказания услуг, сведениями о медицинских работниках (квалификации, уровне образования), режиме работы (графике работы) медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

2.2. Исполнитель в рамках настоящего Договора-оферты намеревается оказать Пациенту платные медицинские услуги в соответствии с его заказом (п. 1.3 настоящего Договора-оферты). Исполнитель обязуется оказывать Медицинские услуги качественно, с использованием современных методов диагностики и лечения в соответствии с настоящим Договором-офертой после оплаты услуг.

2.3. В рамках исполнения настоящего Договора-оферты при наступлении соответствующих обстоятельств Исполнитель обязуется немедленно известить Пациента о невозможности оказания ему Медицинских услуг либо сокращении объема оказываемых Медицинских услуг. Такими

обстоятельствами могут быть: медицинские противопоказания; заболевание, лечение которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях; если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Пациента или угрожает жизни Пациента; отсутствие у Исполнителя необходимых специалистов, оборудования, инструментария, непереносимость лекарственных средств; неподготовленность Пациента к проведению процедуры и т.д. В случае невозможности оказания услуги Исполнитель уведомляет Пациента и организует возврат ему оплаченной стоимости неоказанных Медицинских услуг.

2.4. Все Медицинские услуги оказываются с использованием сертифицированного оборудования и расходных материалов. Для оказания медицинских услуг в рамках настоящего Договора-оферты Исполнитель привлекает только специалистов с действующим сертификатом, дающим право на оказание определенного типа медицинских услуг.

2.5. Оказание Медицинских услуг в рамках настоящего Договора-оферты сопровождается составлением всей необходимой медицинской документации, в т.ч. получением от Пациента информированного добровольного согласия на проведение инвазивных методик в установленных действующим законодательством случаях и порядке. Поликлиника ведет учет видов, объемов, стоимости, оказанных Пациенту медицинских услуг, а также денежных средств, поступивших от Пациента.

2.6. Пациент, заказав и оплатив оказание ему услуг по диагностике, тем самым согласует право Исполнителя на привлечение третьих лиц, обладающих навыками, оборудованием и лицензиями на осуществление соответствующих видов деятельности, при обязательном соблюдении режима полной конфиденциальности при передаче привлеченным Исполнителем третьим лицам биологического материала Пациента, результатов исследования, а также персональных данных Пациента, обеспечивающим невозможность идентификации третьими лицами частично или полностью персональных данных Пациента, биологического материала, поставленных диагнозов и сопоставления их с конкретным физическим лицом (путем маркировки проб и данных уникальными идентификаторами, данными о соответствии которых физическим лицам располагает только Исполнитель).

2.7. Пациент соглашается с тем, что при осмотре и лечении может возникнуть необходимость в проведении дополнительных методов обследования и лечения. Врач-специалист Исполнителя, принимающий участие в оказании Медицинских услуг, вправе для уточнения диагноза и выбора оптимального лечения направить Пациента к другому специалисту. При отсутствии соответствующих технических возможностей у Исполнителя он имеет право направить Пациента в другие специализированные медицинские учреждения. Ответственность за выполнение или невыполнение этих рекомендаций врача несет Пациент. В случае если Пациент отказывается посетить других специалистов (выполнить дополнительные диагностические процедуры), лечащий врач вправе отказаться лечить Пациента, поскольку не имеет полной и достоверной информации для принятия решения о диагнозе и выборе плана лечения.

2.8. Пациент соглашается с тем, что проводимое лечение не может полностью гарантировать достижение эффекта, так как при оказании медицинских услуг и после них, как в ближайшем, так и в отдаленном периоде, возможны различные осложнения, а также с тем, что используемая технология медицинской помощи не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма.

2.9. Пациент имеет право в любой момент в письменной форме отказаться от Медицинских услуг/медицинского вмешательства, при этом оплатив Исполнителю фактически оказанные Пациенту Медицинские услуги, а при отказе от оказания услуг - фактически понесенные в этой связи расходы. Отказ Пациента от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также лечащим (дежурным) врачом. В случаях, когда состояние

Пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах Пациента решает консилиум, а в особых случаях лечащий (дежурный) врач.

2.10. Пациент обязуется выполнять Правила внутреннего распорядка для пациентов, график посещений специалистов, режим медицинского учреждения, требования и предписания медицинского персонала Исполнителя как необходимые условия предоставления ему качественных и своевременных медицинских услуг, а в случае невозможности планового посещения лечащего врача – извещать не позднее, чем за один рабочий день до даты приема по тел. + 7 (495) 120-55-78.

3. СТОИМОСТЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Стоимость платных Медицинских услуг, оказываемых Пациенту в соответствии с настоящим Договором-офертой, определяется согласно заказу Пациента (п. 1.3 настоящего Договора-оферты) в соответствии с действующим Прейскурантом платных медицинских услуг. Перечень оказываемых услуг и их стоимость указываются в счете, выдаваемой Пациенту.

3.2. Расчеты между сторонами осуществляются в российских рублях через кассы Исполнителя в безналичном порядке, в т.ч. с использованием пластиковых карт банковских организаций (при наличии технической возможности). Исполнитель представляет Пациенту документ (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности), подтверждающий прием денежных средств.

3.3. Оплата Медицинских услуг осуществляется Пациентом в следующие сроки:

3.3.1. Пациент оплачивает Услугу до её оказания в полном объёме при обращении в кассу Исполнителя или по ссылке на оплату счета, на основании сформированного согласно заказу Пациента счета (п. 1.3. настоящего Договора-оферты). Исполнитель имеет право не приступать к оказанию Медицинских услуг в случае отсутствия платежа со стороны Пациента.

3.3.2. В случае если необходимость оказания Медицинских услуг возникла на приеме (в процессе обследования; выявления факторов, требующих дополнительного лечебно-диагностического обследования ввиду малой предсказуемости определения всего объёма услуг (работ)) и Пациент выразил свое согласие на оказание ему дополнительных Медицинских услуг. Оплата производится в кассе Исполнителя или по ссылке на оплату счета непосредственно после оказания соответствующих Медицинских услуг, т.е. в день их оказания.

3.3.3. Пациент, ранее оплативший стоимость Медицинской услуги, обязан обратиться за ее получением не позднее 14 календарных дней с момента оплаты, а при необходимости предварительной записи – записаться на прием к специалистам для получения платной Медицинской услуги в указанный срок.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК

4.1. В случае, если та или иная Медицинская услуга не была оказана по вине одной из сторон, Пациенту предлагается на выбор:

4.1.1. Согласовать с сотрудниками Исполнителя и перенести дату оказания данной услуги на другое время, если невозможность оказания услуги вызвана временными причинами (поломка оборудования, неправильная подготовка пациента к процедуре, опоздание на прием и т.п.).

4.1.2. Написать заявление на возврат денежных средств за оплаченную, но не оказанную услугу. Возврат осуществляется в безналичной форме на банковскую карту, которая была

использована при оплате данной услуги. При возврате денежных средств Исполнитель имеет право удержать сумму фактических затрат по подготовке к исполнению услуги (закупленные специально для исполнения услуги лекарственные средства, расходные материалы). Вышеуказанные лекарственные средства и/или расходные материалы после их оплаты (удержания их стоимости из возвращаемой Пациенту суммы) по желанию Пациента могут быть переданы ему (при возможности, если это не противоречит санитарным правилам и нормам). Возврат денежных средств в соответствии с настоящим пунктом производится в течение 10 (Десяти) банковских дней с даты передачи сотрудникам Исполнителя соответствующего заявления на возврат денежных средств.

4.2. Стороны обязуются решать все возникшие по настоящему Договору-оферте споры путем переговоров сторон. Все неурегулированные сторонами споры в рамках выполнения настоящего Договора-оферты разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. В случае возникновения конфликтной ситуации Пациент имеет право обратиться:

- к менеджеру службы заботы по телефону + 7 (495) 120-55-78;
- к Главному врачу письменно на почту info@ros.care;
- к генеральному директору компании письменно на почту info@ros.care.

4.4. В письменной претензии Пациент обязуется указать свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Претензия должна быть передана Пациентом ответственному сотруднику (администратору регистратуры, должностным лицам Исполнителя, указанным в п. 4.3 настоящего раздела, с приложением документа, удостоверяющего факт оплаты. Претензия должна быть рассмотрена Исполнителем в течение 30 дней со дня ее регистрации, после чего на следующий рабочий день оригинал ответа отправляется по адресу регистрации Пациента, указанному в Заявлении, заказным письмом с уведомлением.

4.5. Соблюдение претензионного порядка при рассмотрении споров обязательно. Все претензии Пациента, выраженные в обход установленного в данном разделе порядка, рассмотрению не подлежат.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору-оферте, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору-оферте, если оно явилось следствием непреодолимой силы или других форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, эпидемии, военные действия, забастовки, принятие компетентными органами решений и т.п.), препятствующих выполнению обязательств по настоящему Договору.

5.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора-оферты, причиной которого стало нарушение Пациентом условий настоящего Договора и принятых на себя обязательств; добровольного

информированного отказа Пациента от лечения; непредставление пациентом полной и достоверной информации о состоянии здоровья, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. С учетом самой технологии выполнения медицинской услуги Пациент должен осознавать вероятность (но не обязательность) вредных (побочных) эффектов медицинского вмешательства и осложнений, что может причинить вред здоровью, о чем Пациент в устной форме информируется специалистом, оказывающим медицинские услуги, до момента ее оказания. В связи с тем, что вышеперечисленные побочные эффекты и осложнения возникают вследствие биологических особенностей организма и используемая технология оказания медицинской помощи не может полностью исключить их вероятность, Исполнитель не несет ответственность за наступление осложнений, если медицинская услуга оказана с соблюдением всех необходимых требований. В случае, если осложнения потребовали оказания срочной медицинской помощи, медицинский персонал устраняет подобные вредные последствия без дополнительной оплаты.

5.5. В случае причинения ущерба имуществу Исполнителя Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

5.6 В случае использования в рамках оказания услуги лекарственных препаратов, принесенных и приобретенных пациентом самостоятельно, ответственность за побочные эффекты, связанные с этим фактом, несет пациент.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

6.1. Стороны берут на себя взаимные обязательства по соблюдению режима конфиденциальности в отношении информации, полученной при исполнении настоящего Договора-оферты.

6.2. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, указанным Пациентом или его законным представителем. В отсутствие в амбулаторной карте информации о доверенном лице (законном представителе) Исполнитель предоставляет сведения, составляющие охраняемую законом тайну, только в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.3. Пациент, в случае его согласия на передачу информации об обращении за медицинской помощью и состоянии здоровья третьим лицам, обязан заполнить и подписать доверенность, бланк которой можно получить в регистратуре, с указанием доверенного лица (законного представителя), которому могут предоставляться такие сведения, либо предоставить Исполнителю соответствующие документы.

6.4. Пациент, подписывая согласие на обработку персональных данных сотрудниками ООО «РЕЗТОМ» (далее: «Оператор»), в медико-профилактических целях, в целях организации и оказания медицинских услуг, создания условий для их получения и осуществления контроля над объемом и качеством оказываемых услуг, в целях обеспечения прав и интересов пациентов.

6.5. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, контактные телефоны (домашний, мобильный и др.), место жительства (сведения о регистрации), место работы, должность, адрес электронной почты, изображение гражданина, обработка видеоизображения с гражданином и другие персональные данные и сведения, полученные ООО «РЕЗТОМ» при предоставлении медицинских услуг, непосредственно связанные с оказанием медицинских услуг (включая состояние здоровья, физиологические особенности человека; поставленные диагнозы, факты обращения за получением медицинских услуг, сведения об организациях, оказывающих Медицинские услуги, результатах обращения за медицинской

помощью в медицинские организации, привычки и увлечения, в т.ч. вредные (алкоголь, наркотики и др.), семейное положение, наличие детей, родственные связи).

6.6. В ООО «РЕЗТОМ» ведется запись телефонных разговоров, онлайн-приемов, в помещениях осуществляется ведение видеонаблюдения с использованием камер открытого видеонаблюдения, фиксирующих звук. Подписывая соглашение на обработку персональных данных, Пациент дает согласие на обработку своих персональных данных (изображения, голоса).

6.7. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых Пациент дает свое согласие: любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (в т.ч. распространение, предоставление, доступ, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных).

6.8. Исполнитель вправе осуществлять следующие способы обработки персональных данных: автоматизированную обработку персональных данных и обработку персональных данных, осуществляемую без использования средств автоматизации.

6.9. В случае если Оператор поручит обработку персональных данных третьему лицу, ответственность перед субъектом персональных данных за действия указанного лица несет Оператор. Передача персональных данных ограничена исключительно медицинскими целями и обусловлена исключительно технической необходимостью.

6.10. Согласие действует в течение срока хранения амбулаторной карты и может быть отозвано Пациентом путем направления в адрес Исполнителя письменного документа (заказное письмо с уведомлением о вручении) либо путем вручения лично под расписку уполномоченному представителю Исполнителя в любой момент после окончания оказания услуг.

6.11. Пациент предоставляет Исполнителю право на использование его персональных данных для информирования его с помощью средств связи (в т.ч. Интернета и sms-рассылок) о работе медицинского персонала Исполнителя, режиме работы, новых услугах, их стоимости, об изменениях порядка представления медицинских услуг, напоминания о записи на прием к врачу/исследованию, иных, вытекающих из деятельности Исполнителя целей и задач, в соответствии с настоящим разделом.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. В соответствии с пунктом 2 статьи 437, пунктом 3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации акцепт Оферты равносителен заключению Договора на оказание услуг на условиях, изложенных в Оферте; физическое лицо становится Пациентом, а Исполнитель и Пациент совместно — «Сторонами» Договора. Подписание физическим лицом Акцепта свидетельствует о выборе Пациентом медицинского учреждения и врача, согласии Пациента с настоящим Договором-офертой и его приложениями в полном объеме и без исключений. Акцепт равносителен заключению договора на оказание платных медицинских услуг.

7.2. Настоящий Договор может быть прекращен в одностороннем порядке в случае невыполнения одной из Сторон обязательств по настоящему Договору-оферте, а также в случаях, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством.

7.3. Пациент имеет право, письменно уведомив Исполнителя, расторгнуть в одностороннем порядке Договор в любое время, оплатив по Прейскуранту стоимость оказанных услуг (фактически понесенных расходов). При расторжении Договора по инициативе Пациента до оказания ему Услуг возврат денежных средств за оплаченные, но не полученные по желанию Пациента Услуги, осуществляется согласно п. 4.1.2.

8. РЕКВИЗИТЫ ООО «РЕЗТОМ»

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «РЕЗТОМ»

Сокращенное наименование: ООО «РЕЗТОМ»

ИНН 7713464167 / КПП 771301001

Юридический адрес: 127486, г. Москва, Коровинское ш., д. 6, к. 3, кв. 63.

Фактический/почтовый адрес (для отправки корреспонденции): 121205, г. Москва, территория инновационного центра “Сколково”, Большой бульвар, 42 стр.1, пом. 151.

р/с 40702810110000995250 в АО "ТИНЬКОФФ БАНК"

ИНН 7710140679

БИК 044525974

к/с 30101810145250000974

ОГРН 1197746037378 от 29.01.2019г.

ОКПО 35669567

ОКТМО 45335000

Телефон: +7 (495) 120-55-78

E-mail: info@poc.care

Подписанты:

Генеральный директор Кроман Николай Сергеевич, действующий на основании Устава