Правила оказания платных медицинских услуг

Дата размещения: «01» февраля 2023 г.

Дата вступления в силу: «01» февраля 2023 г.

1. Определение терминов

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.
Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором. Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
Пациент – физическое лицо, в отношении которого осуществляется оказание платных медицинских услуг по заключенному Договору (в случае, если Заказчик заказывает (приобретает) платные медицинские услуги в пользу третьего лица).
Заказчик - физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с Договором в свою пользу или в пользу третьего лица (Пациента) и заключающее Договор в свою пользу или в пользу Пациента.
Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги - юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, осуществляющие медицинскую деятельность с использованием товарных знаков ИНВИТРО/INVITRO, сведения о которой указаны в Договоре, на Сайте и на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя.
Сайт Исполнителя - сайт в сети «Интернет» www.invitro.ru.
Договор – договор об оказании платных медицинских услуг, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком/Пациентом.
Направительный бланк (смета) - неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о перечне (наименовании и количестве), стоимости, сроках оказания платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором, порядке получения медицинской документации.
Направительный бланк – заказ - неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о перечне (наименовании и количестве), сроках оказания платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором, порядке получения медицинской документации, оформляемая в случаях, когда оплата медицинских услуг по Договору осуществляется за Заказчика третьим лицом (за счет средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования).
Законный представитель Пациента – лицо, которое в силу полномочия, основанного на указании закона, от имени Пациента осуществляет его права и обязанности (родитель, усыновитель, опекун, попечитель).
Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к Заказчику (Пациенту), затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.
Личный кабинет - программа для ЭВМ «Личный кабинет пациента, врача, корпоративного клиента (Личный кабинет)», доступ к которой осуществляется посредством перехода по ссылке https://lk3.invitro.ru/login.

2. Цель и область действия

2.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и определяют порядок и условия предоставления Исполнителем платных медицинских услуг.

3. Условия и порядок оказания (предоставления) платных медицинских услуг

3.1. Информация об Исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах, включающая в себя, в том числе, сведения об Исполнителе, об осуществляемой медицинской деятельности, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, и иная необходимая информация предоставляется на Сайте Исполнителя и на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя.

3.2. Платные медицинские услуги оказываются Исполнителем на основании Договора. Договор заключается Заказчиком/Пациентом и Исполнителем в письменном виде по форме, утвержденной

Исполнителем, содержащей условия, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В качестве Заказчика может выступать совершеннолетнее и/или полностью дееспособное физическое лицо.

3.3. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии в Договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

3.4. Платные медицинские услуги предоставляются Заказчику/Пациенту при наличии информированного добровольного согласия Заказчика/Пациента на медицинское вмешательство, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

В случае если Пациент является лицом, не достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией), либо лицом, признанным в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, в отношении Пациента информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает Заказчик – законный представитель Пациента.

3.5. Перечень платных медицинских услуг, подлежащих оказанию Исполнителем по Договору, устанавливается в направительных бланках (сметах), подписываемых сторонами в период действия Договора, на основании прайс-листа Исполнителя, действующего на момент оформления сторонами сметы. С действующим прайс-листом Исполнителя Заказчик может ознакомиться в медицинских офисах Исполнителя или на Сайте Исполнителя.

Перечень платных медицинских услуг, подлежащих оказанию Исполнителем по Договору, определяется также на основании документа, выпущенного в подтверждение предварительной оплаты медицинских услуг, - в случае оплаты Заказчиком услуг Исполнителя посредством погашения соответствующего документа.

В случаях, когда оплата медицинских услуг за Заказчика осуществляется третьим лицом (за счет средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования), перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию Исполнителем по Договору, устанавливается в направительных бланках – заказах, подписываемых сторонами в период действия Договора, с учетом доступного перечня медицинских услуг, установленного договором, заключенным между таким третьим лицом и Исполнителем (партнером Исполнителя).

Далее по тексту настоящих Правил направительный бланк (смета) и направительный бланк – заказ именуются «смета».

3.5.1. Заказчик вправе оформить предварительный заказ платных медицинских услуг (далее – «предварительный заказ») с использованием Личного кабинета. Порядок оформления предварительного заказа, определения стоимости платных медицинских услуг, указанных в предварительном заказе, определяются Условиями использования Личного кабинета, с которыми можно ознакомиться по адресу https://lk3.invitro.ru/login.

3.6. Платные медицинские услуги оказываются Исполнителем согласно перечню, устанавливаемому сметами, условиям и требованиям, предусмотренным Договором и приложениями к нему, настоящим Правилам, в соответствии с правилами предоставления платных медицинских услуг населению и порядками, стандартами оказания медицинской помощи, установленными законодательством Российской Федерации.

В случае если в перечень платных медицинских услуг, подлежащих оказанию по Договору, входит проведение обследований или исследований, требующих оформления дополнительных документов, Договор считается заключенным при условии подписания Заказчиком (Пациентом, в случаях, когда Пациент указан в Договоре, и Заказчик не является законным представителем Пациента) соответствующих документов, являющихся приложением к Договору.

3.7. Сведения об условиях предоставления платных медицинских услуг также содержатся на Сайте Исполнителя, в том числе в разделах «Подготовка к анализам» и «Ограничения по приему биоматериала».

3.8. Заказчик/Пациент, подписавший Договор и/или осуществивший действия по выполнению его условий, в том числе по оплате услуг Исполнителя, таким образом выражает свое полное, безоговорочное согласие с условиями Договора, настоящих Правил, условиями предоставления платных медицинских услуг, содержащимися на Сайте Исполнителя.

4. Стоимость платных медицинских услуг, порядок расчетов по Договору

4.1. Цены на платные медицинские услуги самостоятельно формируются и утверждаются Исполнителем. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Исполнителем в российских рублях.

4.2. Цены на платные медицинские услуги доводятся до сведения Заказчика/Пациента путем размещения прайс-листа Исполнителя на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя и на Сайте Исполнителя.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в прайс-лист. Информация об изменении прайс-листа Исполнителя доводится до сведения Заказчика/Пациента путем размещения на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя и на Сайте Исполнителя.

4.3. Стоимость платных медицинских услуг определяется на основании прайс-листа Исполнителя, действующего на момент предоплаты Заказчиком стоимости услуг Исполнителя, и указывается в смете.

4.4. Заказчик обязуется осуществить оплату платных медицинских услуг Исполнителя до начала их оказания наличными денежными средствами или с использованием платёжных банковских карт, либо путём погашения Заказчиком документа, выпущенного в подтверждение предварительной оплаты платных медицинских услуг.

4.5. Порядок определения стоимости платных медицинских услуг, указанных в предварительном заказе, и их оплаты определяется Условиями использования Личного кабинета, с которыми можно ознакомиться по адресу https://lk3.invitro.ru/login.

4.6. Заказчику выдается документ, подтверждающий произведенную оплату платных медицинских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации (кассовый чек).

4.7. Услуги по Договору могут быть оплачены третьим лицом за Заказчика, если обязательство по оплате услуг по Договору возложено Заказчиком на указанное третье лицо. В случае оплаты услуг третьим лицом кассовый чек Заказчику не выдается.

4.8. Оплата платных медицинских услуг Исполнителя Заказчиком посредством погашения документа, выпущенного в подтверждение предварительной оплаты платных медицинских услуг, допускается в случаях и порядке, предусмотренных документом и правилами его обращения.

Погашение документа, выпущенного в подтверждение предварительной оплаты платных медицинских услуг, осуществляется в порядке и на условиях, установленных правилами его обращения, с которыми можно ознакомиться на Сайте Исполнителя и в медицинских офисах Исполнителя.

4.9. **Внимание!** В соответствии с пп. 3 п. 1 ст. 219 Налогового кодекса РФ Заказчик имеет право на получение социального налогового вычета по НДФЛ в сумме, уплаченной Заказчиком в налоговом периоде за медицинские услуги, оказанные медицинскими организациями ему, его супругу (супруге), родителям, детям (в том числе усыновленным) в возрасте до 18 лет, подопечным в возрасте до 18 лет (в соответствии с перечнем медицинских услуг, утвержденным Правительством РФ). Таким образом, оплата Заказчиком услуг, предоставленных медицинскими организациями иным лицам, кроме прямо предусмотренных приведёнными положениями Налогового кодекса РФ, лишает Заказчика права на получение социального налогового вычета по НДФЛ в сумме, уплаченной Заказчиком в налоговом периоде за такие медицинские услуги.

5. Права и обязанности сторон по Договору

5.1. Заказчик (и Пациент, в случаях, когда Пациент указан в Договоре и является лицом, достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией)) вправе получать консультации по технологии оказания медицинских услуг, а также интерпретации результатов исследований, проведенных Исполнителем. Интерпретация результатов исследований содержит информацию для лечащего врача, не является диагнозом и не может быть использована для самодиагностики и самолечения; точный диагноз ставит лечащий врач, используя как результаты исследования, так и нужную информацию из других источников: анамнеза, результатов других обследований и т.д.

Заказчик, если Пациент указан в Договоре, вправе получать консультации по интерпретации результатов исследований, проведенных Исполнителем, при условии, что оформленная сторонами смета прямо предусматривает право Заказчика получать результаты исследований, проведённых Исполнителем, и иную информацию о состоянии здоровья Пациента (за исключением случаев, когда Заказчик является законным представителем Пациента, не достигшего возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией), либо Пациента, достигшего указанного возраста, но не приобретшего дееспособность в полном объеме – в указанных случаях информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется соответственно Заказчику, либо Заказчику и Пациенту - до достижения Пациентом совершеннолетия).

5.2. Заказчик вправе после заключения Договора (с письменного согласия Пациента, если он указан в Договоре и является лицом, достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией)) отказаться от Договора, путём направления Исполнителю письменного уведомления по адресу местонахождения Исполнителя, указанному в Договоре, при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

5.3. Заказчик (и Пациент, в случаях, когда Пациент указан в Договоре и является лицом, достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией)) обязуется оказывать Исполнителю содействие в исполнении Договора (выполнять предоставленные Исполнителем указания (условия, порядок предоставления услуг), необходимые для качественного оказания услуг Исполнителем).

В случае если Исполнитель не смог предоставить услуги в силу неисполнения Заказчиком/Пациентом указаний Исполнителя, Заказчик обязуется оплатить Исполнителю фактически понесённые Исполнителем расходы, связанные с оказанием услуг по Договору.

5.4. Заказчик (и Пациент, в случаях, когда Пациент указан в Договоре и является лицом, достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией)) до оказания платных медицинских услуг обязуется в объёме, необходимом для предоставления таких услуг и предусмотренном указаниями Исполнителя, сообщать Исполнителю достоверную информацию о состоянии здоровья Заказчика/Пациента, а также соблюдении указаний Исполнителя.

5.5. Исполнитель обязуется оказать платные медицинские услуги Заказчику/Пациенту качественно, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и иным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в установленные сметой сроки (в соответствии с действующим на момент оформления сметы прайс-листом Исполнителя, а в случаях, когда оплата медицинских услуг за Заказчика осуществляется третьим лицом, - в соответствии со сроками, установленными договором, заключенным между таким третьим лицом и Исполнителем (партнером Исполнителя)).

Исчисление сроков оказания платных медицинских услуг осуществляется в рабочих днях со дня, следующего за днем подписания сторонами сметы, если иное не предусмотрено сметой, а платная медицинская услуга является оказанной Исполнителем с момента ее фактического оказания / выдачи Исполнителем медицинской документации в порядке, установленном сметой.

5.6. Исполнитель обязуется выдать установленному сметой лицу и в порядке (способом), установленным сметой, необходимую медицинскую документацию установленного образца.

5.6.1. Независимо от установленного сметой способа предоставления медицинской документации, а равно в тех случаях, когда сметой не установлен иной способ предоставления медицинской документации, медицинская документация предоставляется по обращению в бумажном виде в медицинском офисе Исполнителя:

- Заказчику, если сметой предусмотрено право Заказчика на получение медицинской документации, или если Заказчик является законным представителем Пациента, не достигшего возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией), либо Пациента, достигшего указанного возраста, но не приобретшего дееспособность в полном объеме;

- Пациенту – во всех случаях, когда Заказчик не является законным представителем Пациента.

5.6.2. Независимо от установленного сметой способа предоставления медицинской документации медицинская документация размещается в Личном кабинете с применением необходимых средств и способов защиты информации, при этом доступ к указанному сервису предоставляется в соответствии с Условиями использования Личного кабинета, с которыми можно ознакомиться по адресу https://lk3.invitro.ru/login.

5.7. Исполнитель вправе изменить состав, порядок и условия оказания платных медицинских услуг путем внесения изменений в прайс-лист, за исключением состава, порядка и условий предоставления платных медицинских услуг, согласованных сторонами в сметах.

5.8. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков (стоимости заказанных Заказчиком, но не оказанных Исполнителем к моменту прекращения действия Договора платных медицинских услуг).

5.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Заказчика (и Пациента, в случаях, когда Пациент указан в Договоре и является лицом, достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией)), и потребовать оплаты Заказчиком фактически оказанных Исполнителем к моменту прекращения Договора платных медицинских услуг в случае, если оказание Исполнителем платных медицинских услуг, согласованных сторонами в сметах, может вызвать неблагоприятные последствия для Заказчика/Пациента.

5.10. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Заказчика (и Пациента, если Пациент указан в Договоре и является лицом, достигшим возраста 18 лет, либо лицом, приобретшим дееспособность в полном объеме), в случаях, когда оказание платных медицинских услуг по Договору стало невозможным вследствие действий или упущений Заказчика/Пациента, при этом Исполнитель сохраняет право на уплату ему определенной в соответствии с Договором цены с учетом оказанной части платных медицинских услуг.

В случае расторжения Договора по указанному основанию Исполнитель вправе в одностороннем бесспорном порядке удержать из оплаты, внесенной Заказчиком, денежные средства, необходимые для оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

5.11. Исполнитель вправе по своему усмотрению проводить долгосрочные маркетинговые программы (программы лояльности / поощрения постоянных клиентов), направленные на привлечение и удержание клиентов (далее – Программа), а равно вступать в действующие Программы.

Исполнитель уведомляет Заказчика/Пациента о действующей Программе, ее правилах и условиях вступления в Программу, а равно о внесении изменений в Программу либо о прекращении / приостановке действия Программы, путем размещения соответствующей информации на Сайте Исполнителя и на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя, если иной порядок уведомления не установлен правилами Программы.

6. Ответственность Исполнителя

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны Договора несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Заказчика/Пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Разрешение споров и направление претензий

7.1. Споры между сторонами Договора решаются в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

По желанию Потребителя, до начала решения спора в судебном порядке стороны вправе провести переговоры в целях досудебного урегулирования спора.

7.2. Претензия в адрес Исполнителя может быть направлена Потребителем и его уполномоченным представителем (в том числе законным представителем Пациента) по адресу местонахождения Исполнителя, указанному в Договоре, либо с использованием формы обратной связи на Сайте Исполнителя (https://www.invitro.ru/about/feedback/), либо по адресу электронной почты Исполнителя info@invitro.ru.

7.3. Если претензия направляется уполномоченным представителем Потребителя, к претензии должны быть приложены документы:

- подтверждающие полномочия представителя действовать от имени Потребителя, оформленные в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- позволяющие достоверно установить полномочия представителя Потребителя получать конфиденциальные сведения о Потребителе, включая персональные данные и врачебную тайну.

Полномочия представителя Потребителя (за исключением законных представителей Потребителя) подтверждаются доверенностью, удостоверенной нотариально (ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), либо доверенностью в простой письменной форме - в случае оформления доверенности в медицинских офисах Исполнителя в порядке и по форме, установленным Исполнителем, в присутствии работника Исполнителя.

7.4. Претензия рассматривается Исполнителем в срок, установленный законодательством Российской Федерации, в том числе Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

7.5. Ответ на претензию направляется одним из следующих способов, определяемым по усмотрению Исполнителя: по адресу электронной почты, указанному Заказчиком при оформлении Договора и/или сметы, почтовым отправлением или иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения Потребителем.

7.6. Потребитель и его представители подтверждают, что им известно понятие «персональные данные» и «врачебная тайна», а также право Потребителя на неразглашение информации о факте обращения им за оказанием медицинской помощи, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании Потребителя.

Заказчик/Пациент подтверждают, что им известно, что их отказ предоставить персональные данные и дать согласие на обработку персональных данных влечет за собой невозможность оказания Исполнителем платных медицинских услуг по Договору – в связи с необходимостью привлечения Исполнителем третьих лиц (соисполнителей) для выполнения своих обязательств по Договору.

7.7. В целях защиты конфиденциальной информации Исполнитель оставляет за собой право не направлять официальные ответы на неустановленные адреса электронной почты (адрес электронной почты, отличающийся от указанных Заказчиком/Пациентом при оформлении Договора и/или сметы), а равно в адрес представителей Потребителя, не предоставивших Исполнителю надлежащее подтверждение своих полномочий (п. 7.3 настоящих Правил).

8. Заключительные положения

8.1. Правила вступают в силу с момента размещения на Сайте, если иной срок вступления в силу прямо не установлен Правилами, и действуют до момента отмены таковых Исполнителем.

8.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила и/или отменить действие Правил в любой момент по своему усмотрению. Внесение Исполнителем изменений в Правила допускается при условии, что такие изменения не ущемляют права и законные интересы Заказчика/Пациента. Информация об указанных изменениях и/или об отмене действия Правил будет размещаться на Сайте и в медицинских офисах Исполнителя.

В случае внесения Исполнителем изменений в Правила, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста Правил на Сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении. В случае несогласия Заказчика с измененным текстом Правил Заказчик вправе отказаться от Договора в порядке, установленном п. 5.2 Правил.

В случае отмены действия Правил таковые прекращают свое действие с момента размещения соответствующей публикации на Сайте, если иной срок не будет определен дополнительно в такой публикации.

8.3. Во всем остальном, что не предусмотрено и не урегулировано настоящими Правилами, применяются положения Договора и действующего законодательства Российской Федерации.