



**Общество с ограниченной ответственностью
«АРКТИКДЕНТ»**

ИНН 2457087580, КПП 245701001, ОГРН 1202400029468

р/с 40702810610000744820 в АО «Т-БАНК»

БИК 044525974 к/с 30101810145250000974

Юридический адрес: 663302, РОССИЯ, КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ,
г. НОРИЛЬСК, ул. КИРОВА, д. 29 помещ. 158

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «АРКТИКДЕНТ»

_____ Гришанов И.В.
«31» августа 2026 г.

**ПРАВИЛА
предоставления платных медицинских услуг
ООО «АРКТИКДЕНТ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг ООО «АРКТИКДЕНТ» определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг пациентам и заказчикам.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, защиты прав потребителей, обработки персональных данных, врачебной тайны, рекламы, применения контрольно-кассовой техники, а также с учетом требований Постановления Правительства Российской Федерации № 659.

1.3. Исполнителем платных медицинских услуг является Общество с ограниченной ответственностью «АРКТИКДЕНТ».

1.4. Сведения об Исполнителе:

полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «АРКТИКДЕНТ»;

сокращенное наименование: ООО «АРКТИКДЕНТ»;

ОГРН: 1202400029468

ИНН: 2457087580

адрес оказания медицинских услуг: 663302, Красноярский край, г. Норильск, ул. Кирова, д. 29, помещ. 158

адрес электронной почты: help@artikdent.ru ;

сайт: <https://artikdent.ru/>.

1.5. Медицинская деятельность осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01019-24/00142049 от 12.04.2022 г.

1.6. Платные медицинские услуги оказываются Исполнителем в пределах имеющейся лицензии, с соблюдением порядков оказания медицинской помощи,

клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи в применимой части, санитарно-эпидемиологических требований, требований к качеству и безопасности медицинской деятельности.

1.7. Настоящие Правила являются обязательными для Исполнителя, работников Исполнителя, пациентов, заказчиков и иных лиц, участвующих в заключении и исполнении договора на оказание платных медицинских услуг.

1.8. Настоящие Правила размещаются на сайте Исполнителя и в помещении клиники в доступном для пациентов месте.

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящих Правил используются следующие понятия.

2.2. Исполнитель — ООО «АРКТИКДЕНТ», оказывающее платные медицинские услуги.

2.3. Пациент — физическое лицо, которому оказываются платные медицинские услуги.

2.4. Заказчик — физическое или юридическое лицо, заключающее договор с Исполнителем и оплачивающее медицинские услуги в пользу Пациента.

2.5. Платная медицинская услуга — медицинская услуга, оказываемая Исполнителем на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц или иных средств на основании договора.

2.6. Договор — договор на оказание платных медицинских услуг, заключенный между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком.

2.7. Договор-оферта — размещенное на сайте Исполнителя предложение заключить договор на оказание платных медицинских услуг дистанционным способом.

2.8. Информированное добровольное согласие — добровольное согласие Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство после предоставления информации о целях, методах, рисках, последствиях, вариантах и иных существенных обстоятельствах медицинского вмешательства.

2.9. Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником обследования, манипуляции, процедуры и иные действия, затрагивающие физическое или психическое состояние Пациента и имеющие профилактическую, диагностическую, лечебную, реабилитационную или иную медицинскую направленность.

3. Условия предоставления платных медицинских услуг

3.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора.

3.2. Договор может быть заключен:

в письменной форме на бумажном носителе при личном обращении;

путем акцепта договора-оферты на сайте Исполнителя;

путем оплаты услуги после ознакомления с условиями договора, настоящими Правилами, прейскурантом и иной обязательной информацией;

иным способом, допускаемым законодательством Российской Федерации.

3.3. Платные медицинские услуги оказываются добровольно, по желанию Пациента или Заказчика.

3.4. Оказание платных медицинских услуг не должно подменять оказание медицинской помощи, предоставляемой бесплатно в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,

если Пациент имеет право на такую помощь и обращается за ее получением в установленном порядке.

3.5. Пациент информируется о возможности получения соответствующих видов медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий.

3.6. Медицинские услуги оказываются при наличии медицинских показаний и отсутствии противопоказаний.

3.7. Окончательное решение о возможности оказания конкретной медицинской услуги принимает медицинский работник Исполнителя после консультации, осмотра, сбора анамнеза и оценки состояния Пациента.

3.8. Исполнитель вправе отказать в оказании конкретной медицинской услуги при наличии противопоказаний, отсутствии медицинских показаний, невозможности безопасного оказания услуги, отказе Пациента предоставить необходимую информацию о состоянии здоровья, отказе от оформления необходимых документов или в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Информация, предоставляемая Пациенту до заключения договора

4.1. До заключения договора и до оплаты медицинских услуг Исполнитель предоставляет Пациенту или Заказчику необходимую, достоверную и доступную информацию.

4.2. Пациенту предоставляется информация:

об Исполнителе;

о лицензии на осуществление медицинской деятельности;

об адресе места оказания медицинских услуг;

о режиме работы;

о контактных данных;

о перечне платных медицинских услуг;

о стоимости платных медицинских услуг;

о порядке оплаты;

о порядке возврата денежных средств;

о порядке записи на прием;

о порядке переноса и отмены приема;

о медицинских работниках, участвующих в оказании услуг;

о профессиональном образовании и квалификации медицинских работников;

о порядке и условиях предоставления медицинских услуг;

о правах и обязанностях Пациента;

о возможности получения медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий;

о порядке получения медицинских документов, копий и выписок;

о порядке направления обращений, заявлений, жалоб и претензий;

о контролирующих органах;

об обработке персональных данных;

о необходимости оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

о возможных противопоказаниях и необходимости консультации специалиста.

4.3. Информация предоставляется путем размещения на сайте Исполнителя, в помещении клиники, в договоре, в настоящих Правилах, в прейскуранте, в памятках, а также устно или письменно по запросу Пациента.

4.4. Информация на сайте Исполнителя носит справочный характер и не является медицинской консультацией, диагнозом, назначением лечения или гарантией результата.

4.5. На страницах сайта, содержащих сведения о медицинских услугах, размещается предупреждение: «Имеются противопоказания. Необходима консультация специалиста».

5. Порядок записи на прием

5.1. Запись на прием осуществляется:

при личном обращении в клинику;

по телефону;

через сайт Исполнителя;

через мессенджеры и иные дистанционные каналы связи;

иным способом, используемым Исполнителем.

5.2. При записи Пациент сообщает данные, необходимые для организации приема: Ф.И.О., контактный телефон, желаемую услугу или цель обращения, предпочтительные дату и время приема, а также иные сведения, необходимые для записи.

5.3. При дистанционной записи Пациенту предоставляются ссылки на договор-оферту, настоящие Правила, прейскурант, сведения о лицензии и политику обработки персональных данных.

5.4. Дата и время приема согласуются с учетом расписания Исполнителя, графика работы медицинских работников и технической возможности оказания услуги.

5.5. Запись на прием не означает безусловную обязанность Исполнителя оказать конкретную медицинскую услугу, если после осмотра будут выявлены противопоказания или отсутствие медицинских показаний.

5.6. Пациенту рекомендуется прибыть в клинику заранее для оформления необходимых документов.

5.7. При невозможности явки Пациенту рекомендуется уведомить Исполнителя об отмене или переносе приема заблаговременно.

5.8. При опоздании Пациента Исполнитель вправе перенести прием на другое время или дату, если оказание услуги в оставшееся время невозможно без нарушения качества, безопасности или графика приема других пациентов.

6. Порядок заключения договора

6.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком.

6.2. При заключении договора в клинике Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.3. При заключении договора законным представителем предъявляются документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий полномочия представителя.

6.4. Договор должен содержать сведения об Исполнителе, Пациенте или Заказчике, перечне услуг, стоимости, порядке оплаты, сроках и условиях оказания услуг, правах и обязанностях сторон.

6.5. Договор может быть заключен дистанционно путем акцепта договора-оферты.

6.6. Акцептом договора-оферты может являться проставление отметки о согласии с условиями оферты, направление заявки, подтверждение номера телефона, оплата, внесение предоплаты, создание личного кабинета или иные действия, предусмотренные договором-офертой.

6.7. Исполнитель обеспечивает фиксацию факта акцепта договора-оферты при наличии технической возможности.

6.8. Договор на оказание платных медицинских услуг и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство являются разными документами.

6.9. Подписание договора не заменяет информированное добровольное согласие на конкретное медицинское вмешательство.

7. Порядок оказания медицинских услуг

7.1. До оказания медицинской услуги медицинский работник проводит консультацию, осмотр, сбор анамнеза, оценку жалоб, показаний и противопоказаний.

7.2. Пациент обязан сообщить медицинскому работнику достоверные сведения о состоянии здоровья, хронических заболеваниях, аллергических реакциях, беременности, лактации, принимаемых лекарственных препаратах, ранее проведенных процедурах и иных обстоятельствах, имеющих значение для оказания медицинской услуги.

7.3. До медицинского вмешательства Пациенту разъясняются цели, методы, риски, возможные осложнения, ожидаемые результаты, альтернативы и последствия отказа от медицинского вмешательства.

7.4. До медицинского вмешательства оформляется информированное добровольное согласие Пациента или его законного представителя.

7.5. При отказе Пациента от медицинского вмешательства оформляется отказ от медицинского вмешательства.

7.6. Исполнитель не гарантирует конкретный эстетический, косметологический или медицинский результат, если результат зависит от индивидуальных особенностей организма Пациента, исходного состояния, соблюдения рекомендаций, образа жизни и иных факторов.

7.7. По итогам оказания услуги медицинский работник оформляет медицинскую документацию и дает Пациенту рекомендации.

7.8. Пациент обязан соблюдать рекомендации медицинского работника. Несоблюдение рекомендаций может повлиять на результат и безопасность оказанной услуги.

8. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты

8.1. Стоимость платных медицинских услуг определяется по действующему прейскуранту Исполнителя.

8.2. Прейскурант размещается на сайте Исполнителя и в помещении клиники.

8.3. Если стоимость услуги зависит от объема вмешательства, количества препарата, зоны воздействия, расходных материалов, выбранной методики или индивидуального плана лечения, окончательная стоимость определяется до начала оказания услуги и согласуется с Пациентом или Заказчиком.

8.4. Указание стоимости «от» означает минимальную стоимость услуги и требует уточнения окончательной цены до начала оказания услуги.

8.5. Оплата услуг производится в рублях Российской Федерации.

8.6. Оплата может осуществляться наличными денежными средствами, банковской картой, онлайн-платежом, безналичным переводом или иным законным способом, применяемым Исполнителем.

8.7. После оплаты Пациенту или Заказчику выдается кассовый чек.

8.8. Предоплата допускается при условии предварительного ознакомления Пациента или Заказчика с договором, настоящими Правилами, стоимостью услуги, порядком отказа от услуги и возврата денежных средств.

8.9. Оплата или предоплата не гарантирует оказание конкретной медицинской услуги, если при осмотре будут выявлены противопоказания, отсутствие медицинских показаний или иные обстоятельства, препятствующие безопасному оказанию услуги.

9. Дополнительные медицинские услуги

9.1. В ходе консультации или оказания медицинской услуги может возникнуть необходимость в дополнительных медицинских услугах.

9.2. Дополнительные услуги оказываются только после информирования Пациента или Заказчика об их необходимости, стоимости и условиях оказания.

9.3. Дополнительные услуги не могут быть оказаны и включены в оплату без согласия Пациента или Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.4. Пациент вправе отказаться от дополнительных услуг.

10. Отказ от договора и возврат денежных средств

10.1. Пациент или Заказчик вправе отказаться от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг в любое время.

10.2. При отказе от договора Пациент или Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически оказанные услуги и фактически понесенные расходы, связанные с исполнением договора.

10.3. Если услуга не была оказана, денежные средства подлежат возврату за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов при их наличии и документальном подтверждении.

10.4. Если услуга оказана частично, возврат осуществляется за вычетом стоимости фактически оказанных услуг.

10.5. Возврат денежных средств осуществляется на основании письменного заявления Пациента или Заказчика.

10.6. Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, либо иным способом по согласованию сторон, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

10.7. Условия о полной невозвратности денежных средств, «сгорании» услуг, абонементов или сертификатов не применяются, если они ухудшают положение потребителя по сравнению с законодательством Российской Федерации.

11. Права Пациента

11.1. Пациент имеет право:

получать достоверную информацию об Исполнителе, лицензии, услугах, стоимости и условиях оказания услуг;
выбирать медицинского работника при наличии организационной возможности;
получать информацию о состоянии своего здоровья;
получать информацию о целях, методах, рисках и последствиях медицинского вмешательства;
давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
отказаться от медицинского вмешательства;
отказаться от договора на оказание платных медицинских услуг;
получать медицинские документы, выписки и копии;
получать документы, подтверждающие оплату;
направлять обращения, заявления, жалобы и претензии;
требовать соблюдения врачебной тайны и защиты персональных данных;
получать медицинскую помощь бесплатно в рамках программы государственных гарантий при наличии оснований и в установленном порядке.

12. Обязанности Пациента

12.1. Пациент обязан:

предоставлять достоверные сведения о себе и состоянии здоровья;
сообщать врачу о противопоказаниях, аллергиях, беременности, лактации, принимаемых препаратах, хронических заболеваниях и ранее проведенных вмешательствах;
соблюдать рекомендации медицинского работника;
соблюдать правила поведения в клинике;
своевременно оплачивать оказанные услуги;
предъявлять документ, удостоверяющий личность;
уважительно относиться к работникам Исполнителя и другим пациентам;
не нарушать санитарно-эпидемиологический режим;
своевременно сообщать о невозможности явки на прием.

13. Права Исполнителя

13.1. Исполнитель вправе:

получать оплату за оказанные услуги;
требовать от Пациента предоставления достоверной информации, необходимой для оказания медицинской услуги;
отказать в оказании конкретной услуги при наличии противопоказаний;
отказать в оказании услуги при отсутствии медицинских показаний;
перенести прием по организационным, техническим или медицинским причинам;
привлекать к оказанию услуг медицинских работников соответствующей квалификации;
изменять расписание приема при необходимости;

отказать в обслуживании лицу, нарушающему правила клиники, санитарные требования, права работников или других пациентов, в случаях, допускаемых законом;

обрабатывать персональные данные Пациента в целях исполнения договора и требований законодательства.

14. Обязанности Исполнителя

14.1. Исполнитель обязан:

оказывать медицинские услуги качественно и безопасно;

предоставлять Пациенту необходимую и достоверную информацию;

оказывать услуги в пределах лицензии;

обеспечивать оформление договора;

обеспечивать оформление информированного добровольного согласия;

вести медицинскую документацию;

соблюдать врачебную тайну;

обеспечивать защиту персональных данных;

выдавать документы, подтверждающие оплату;

предоставлять медицинские документы в установленном порядке;

рассматривать обращения и претензии Пациентов;

соблюдать требования законодательства Российской Федерации.

15. Медицинская документация

15.1. Исполнитель ведет медицинскую документацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

15.2. В медицинской документации отражаются сведения о состоянии Пациента, обращении, консультации, осмотре, медицинском вмешательстве, назначениях, рекомендациях, информированном добровольном согласии, отказах и иных значимых обстоятельствах.

15.3. Пациент имеет право получать выписки и копии медицинских документов в установленном порядке.

15.4. Для получения медицинских документов Пациент или его законный представитель подает заявление.

15.5. Медицинские документы, содержащие врачебную тайну, предоставляются только Пациенту, его законному представителю или иному лицу при наличии законных оснований.

16. Персональные данные и врачебная тайна

16.1. Исполнитель обрабатывает персональные данные Пациентов в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

16.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях записи на прием, заключения и исполнения договора, оказания медицинских услуг, ведения медицинской документации, оплаты, обратной связи, рассмотрения обращений и исполнения требований законодательства.

16.3. Сведения о состоянии здоровья Пациента относятся к специальным категориям персональных данных.

16.4. Сведения о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе, обследовании, лечении и иные сведения, полученные при оказании медицинских услуг, составляют врачебную тайну.

16.5. Разглашение врачебной тайны допускается только с согласия Пациента или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

16.6. Направление рекламных сообщений допускается только при наличии отдельного согласия Пациента.

16.7. Фото-, видеосъемка, публикация изображения, отзывов, материалов «до/после» допускаются только при наличии отдельного согласия Пациента.

17. Использование дистанционных каналов связи

17.1. Исполнитель может использовать телефон, сайт, электронную почту, мессенджеры и иные дистанционные каналы связи для записи, подтверждения приема, направления организационной информации, ссылок на документы и обратной связи.

17.2. Дистанционные сообщения организационного характера не являются медицинской консультацией, диагнозом, назначением лечения или заменой очного приема врача.

17.3. Передача сведений о состоянии здоровья через дистанционные каналы связи осуществляется с учетом требований законодательства о персональных данных и врачебной тайне.

17.4. Исполнитель вправе ограничить объем медицинской информации, передаваемой через мессенджеры и иные незащищенные каналы связи.

18. Обращения, заявления, жалобы и претензии

18.1. Пациент вправе направить обращение, заявление, жалобу или претензию Исполнителю.

18.2. Обращения принимаются лично, почтовым отправлением, по электронной почте, через сайт или иным способом, используемым Исполнителем.

18.3. В обращении рекомендуется указать Ф.И.О., контактные данные, дату оказания услуги, специалиста, суть обращения и требования Пациента.

18.4. Обращения рассматриваются в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

18.5. При необходимости Исполнитель вправе пригласить Пациента на осмотр, консультацию или рассмотрение вопроса врачебной комиссией.

19. Контролирующие органы

19.1. Пациент вправе обращаться в уполномоченные государственные органы в пределах их компетенции.

19.2. К таким органам могут относиться:

территориальный орган Росздравнадзора;

территориальный орган Роспотребнадзора;

орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере здравоохранения;

территориальный орган Роскомнадзора по вопросам обработки персональных данных;

иные органы в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

19.3. Актуальная информация о контролирующих органах размещается на сайте Исполнителя и/или в помещении клиники.

20. Заключительные положения

20.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения приказом генерального директора ООО «АРКТИКДЕНТ».

20.2. Изменения в настоящие Правила вносятся приказом генерального директора.

20.3. Новая редакция Правил размещается на сайте Исполнителя и применяется к отношениям, возникшим после ее утверждения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

20.4. В части, не урегулированной настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации и договором на оказание платных медицинских услуг.