

Утверждаю  
Директор Кандыбович И.Е.  
Частное унитарное предприятие по  
оказанию услуг «Леди Чиз»  
02.06.2026г



Настоящая редакция публичного договора  
опубликована 02.06.2026 года и вступает в  
силу с 02.06.2026 года

## ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ

Настоящий Публичный договор (далее — Договор) определяет порядок оказания платных стоматологических услуг и услуг рентгенологической диагностики Частным унитарным предприятием по оказанию услуг «Леди Чиз» (далее — Исполнитель) в лице директора И.Е. Кандыбовича, действующего на основании Устава.

Настоящий Договор, размещенный на интернет-сайте <https://mastodont.by> и в регистратуре Исполнителя по адресу: г. Минск, ул. Судмалиса, 22, является публичной офертой Исполнителя в соответствии со статьей 405 и пунктом 2 статьи 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь (далее — ГК РБ). Договор адресуется любому физическому лицу (или его законному представителю), именуемому в дальнейшем Заказчик, и подлежит принятию путем присоединения к Договору в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (статья 398 ГК РБ).

Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты (пункт 3 статьи 408 ГК РБ) признается совершение Заказчиком любого из следующих конклюдентных действий (в зависимости от того, какое из событий наступило ранее):

- внесение платы (или предоплаты) за медицинские услуги в кассу или на расчетный счет Исполнителя;
- подписание Заказчиком информированного добровольного согласия или иной медицинской документации Исполнителя;

- оформление стоматологической амбулаторной карты;
- фактическое начало получения медицинских услуг (включая проведение рентгенологической диагностики).

С момента совершения акцепта Договор считается заключенным в простой письменной форме (пункты 2, 3 статьи 404 ГК РБ) и приобретает полную юридическую силу публичного договора (статья 396 ГК РБ). Настоящая редакция оферты действует со дня ее утверждения директором Исполнителя на весь период гражданских правоотношений сторон.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать медицинские стоматологические услуги, перечень и объем которых согласовываются Сторонами в плане лечения (консультационном заключении) или фиксируются при назначении манипуляций, а также услуги рентгенологической диагностики (далее — Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги в полном объеме. Качество оказываемых Услуг должно соответствовать требованиям клинических протоколов и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь, регулирующих медицинскую деятельность на день оказания Услуг.

1.2. Конкретный перечень действий, объем, требования и характеристики оказываемых Услуг, а также иная информация, являющаяся существенной для их оказания, определяются Исполнителем по результатам осмотра (консультации) и фиксируются в Медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у, утвержденной Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16 декабря 2025 г. № 203, и (или) в плане лечения (консультационном заключении), которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. Заказчик обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых по настоящему Договору Услуг, а также строго выполнять лечебно-охранительный режим и требования Исполнителя (его медицинского персонала), обеспечивающие своевременное и качественное оказание Услуг, включая сообщение необходимых для этого достоверных сведений о состоянии своего здоровья.

1.4. Исполнитель самостоятельно, исходя из медицинских показаний, назначает время и очередность приема Заказчика, определяет наличие показаний и противопоказаний, необходимость выполнения медицинских манипуляций, их виды и сроки выполнения, применяемые при этом лекарственные средства, изделия медицинского назначения и расходные материалы. Платные медицинские услуги оказываются Заказчику по его желанию при наличии медицинских показаний. Заказчик согласовывает со стандартным графиком Исполнителя дату и время своего приема.

1.5. Услуги по настоящему Договору могут оказываться Исполнителем неоднократно на протяжении всего срока действия Договора.

1.6. Срок оказания Услуг является индивидуальным и зависит от клинической картины и состояния здоровья Заказчика, графика визитов Заказчика, графика работы врачей-специалистов Исполнителя, а также технологических периодов, необходимых для изготовления медицинских изделий (ортопедических, ортодонтических и др.) зуботехнической лабораторией.

1.7. Исполнитель обеспечивает оказание Услуг надлежащего качества силами квалифицированного медицинского персонала в объеме и в сроки, согласованные Сторонами в плане лечения (консультационном заключении) и зафиксированные в медицинской документации.

1.8. Совершением акцепта настоящего Договора Заказчик подтверждает и гарантирует, что:

1.8.1. ему предоставлена в доступной, понятной и наглядной форме полная и достоверная информация о деятельности Исполнителя, наличии специального разрешения (лицензии), а также о квалификации медицинских

работников, непосредственно оказывающих Услуги;

1.8.2. он ознакомлен с действующим прейскурантом Исполнителя, размещенным в регистратуре и на Сайте Исполнителя, и полностью согласен на оказание Услуг на платной основе;

1.8.3. информация о состоянии его здоровья, диагнозе, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных осложнениях и вариантах медицинского вмешательства предоставлена ему в полном объеме и будет дополнительно детализирована в соответствующих информированных добровольных согласиях;

1.8.4. он ознакомлен с Политикой обработки персональных данных Исполнителя и дает свое свободное, однозначное и информированное согласие на обработку своих персональных данных в целях оказания Услуг и ведения медицинской документации.

1.9. Заказчик подтверждает, что он уведомлен и выражает свое согласие на осуществление Исполнителем по адресу: г. Минск, ул. Судмалиса, 22, открытого видеонаблюдения (в зонах общего доступа и на рабочих местах, за исключением санитарных узлов) в целях обеспечения безопасности, охраны имущества Исполнителя и пациентов, контроля качества оказания медицинских услуг и предупреждения конфликтных ситуаций.

1.10. Необходимым и обязательным условием исполнения настоящего Договора является наличие информированного добровольного согласия Заказчика (его законного представителя) на медицинское вмешательство. В соответствии со статьей 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», такое согласие дается Заказчиком устно (с фиксацией отметки в медицинской документации) либо в письменной форме (путем подписания отдельного бланка) при оказании сложных медицинских вмешательств.

1.11. Дача Заказчиком информированного добровольного согласия (в любой из установленных законом форм) является безоговорочным свидетельством того, что Исполнитель предоставил Заказчику в доступной форме всю необходимую, полную и достоверную информацию о целях, методах оказания Услуг, применяемых материалах, возможных рисках, осложнениях и предполагаемых результатах лечения. Совершение акцепта настоящего Договора и дача согласия на медицинское вмешательство являются выражением осознанного и добровольного выбора Заказчиком предложенных методик, материалов и медицинских услуг.

1.12. В рамках настоящего Договора Услуги оказываются Заказчику в соответствии с действующими у Исполнителя на день оказания Услуг прейскурантами на платные медицинские услуги по стоматологии и рентгенологической диагностике (далее — Прейскурант). Заказчик обязан самостоятельно ознакомиться с Прейскурантом до фактического начала оказания Услуг. Прейскурант размещается в доступном для ознакомления Заказчиков месте в помещении регистратуры Исполнителя, а также на его Сайте. Информация об Услугах, размещенная в социальных сетях и рекламных материалах, носит исключительно ознакомительный характер.

1.13. При заключении, исполнении и расторжении настоящего Договора Стороны руководствуются Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «О здравоохранении», Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Заключение настоящего Договора производится в порядке, предусмотренном пунктами 1.2–1.4 преамбулы и пунктом 1.11 Главы 1 Договора, путем присоединения Заказчика к его условиям в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.

2.2. При оформлении Медицинской карты стоматологического пациента (форма № 043/у) факт ознакомления и полного согласия Заказчика с условиями настоящего Договора и Правилами внутреннего распорядка для пациентов удостоверяется путем проставления Заказчиком личной подписи в соответствующей графе (или штампе) медицинской карты.

2.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и (или) дополнения в настоящий Договор и Прейскурант. Изменения вступают в силу с момента размещения Договора в новой редакции (или утверждения нового Прейскуранта) на Сайте Исполнителя и в регистратуре по адресу: г. Минск, ул. Судмалиса, 22.

2.4. Изменения условий Договора и стоимости услуг применяются ко всем Заказчикам, обратившимся за получением Услуг после вступления таких изменений в силу. Для длящихся видов лечения (ортодонтия, ортопедия, имплантация) условия и стоимость этапов лечения, зафиксированные в ранее утвержденном и подписанном Сторонами плане лечения, изменению в одностороннем порядке не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

### **2.5. Особенности заключения Договора и оказания Услуг несовершеннолетним:**

2.5.1. Заключение Договора в отношении несовершеннолетних в возрасте до 14 лет (малолетних) осуществляется исключительно их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами). Все юридически значимые действия, включая акцепт Договора и проведение расчетов, совершаются законным представителем. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении лица, не достигшего 14 лет, дает один из его законных представителей в порядке, предусмотренном статьей 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

2.5.2. Оказание сложных медицинских вмешательств несовершеннолетним пациентам (в возрасте до 18 лет) осуществляется только с письменного согласия их законных представителей. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего и выписки из медицинских документов предоставляются его законным представителям.

2.5.3. В соответствии со статьей 45 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», если медицинское вмешательство требуется неотложно для спасения жизни или при декомпенсации состояния здоровья несовершеннолетнего, а законные представители отсутствуют или их мнение невозможно установить, решение о проведении вмешательства принимается консилиумом врачей (а при невозможности созыва консилиума — непосредственно врачом-специалистом) с оформлением записи в медицинской документации и последующим уведомлением законных представителей.

2.5.4. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают акцепт Договора и несут финансовые обязательства по оплате Услуг с письменного согласия своих законных представителей, за исключением сделок по распоряжению собственным заработком, стипендией или иными доходами (статья 25 ГК РБ). Учитывая специфику и

стоимость стоматологических услуг, Исполнитель вправе отказать в проведении дорогостоящих этапов лечения несовершеннолетнему в возрасте от 14 до 18 лет до момента получения письменного согласия (одобрения) его законного представителя.

2.6. Во всех остальных случаях для совершеннолетних и дееспособных лиц фактом принятия (акцепта) условий Договора признается совершение любого из конклюдентных действий, указанных в пункте 1.11 Главы 1 настоящего Договора.

2.7. Местом заключения настоящего Договора Стороны признают место нахождения Исполнителя: г. Минск, ул. Судмалиса, 22.

2.8. Совершение Заказчиком акцепта является безоговорочным подтверждением того, что Заказчик в полном объеме ознакомлен, согласен и обязуется строго соблюдать условия настоящего Договора, Прейскурант, Правила внутреннего распорядка для пациентов, Положение о гарантийных обязательствах и иные локальные нормативные акты Исполнителя, регулирующие порядок оказания медицинских услуг.

2.9. Заказчик признает для себя обязательными требования всех документов, указанных в пункте 2.8 настоящего Договора. Любые последующие претензии Заказчика, основанные на ссылках о незнании, непонимании или неознакомлении с текстом Договора либо локальными актами Исполнителя, признаются Сторонами несостоятельными и рассмотрению не подлежат.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗУЕТСЯ:**

3.1.1. Предоставить Заказчику в доступной, понятной и наглядной форме (в помещении регистратуры и на официальном Сайте Исполнителя) полную и достоверную информацию о своей деятельности, режиме работы, наличии специального разрешения (лицензии), Прейскуранте, Правилах внутреннего распорядка для пациентов, а также о квалификации и должностях медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании Услуг.

3.1.2. Провести опрос, полный клинический осмотр Заказчика и необходимые диагностические обследования для установления диагноза в соответствии с требованиями клинических протоколов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.1.3. На основании полученных данных составить План лечения в письменной форме с обязательной фиксацией в Медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у). Стороны соглашаются, что обязательство Исполнителя по составлению комплексного Плана лечения возникает исключительно с момента совершения Заказчиком акцепта настоящего Договора и начала фактического оказания платных медицинских услуг. Первичный консультационный прием является самостоятельной медицинской услугой, результаты которой фиксируются в медицинской карте, но не влекут за собой обязательств Исполнителя по выдаче подробного Плана последующего комплексного лечения на руки Заказчику до момента заключения Договора на такое лечение.

3.1.4. Получить информированное добровольное согласие Заказчика на медицинское вмешательство до начала его проведения. В зависимости от сложности вмешательства согласие оформляется устно (с внесением соответствующей записи врачом в медицинскую карту) либо в письменной форме путем подписания бланка, установленного Министерством здравоохранения Республики Беларусь. Оформленное в письменной форме согласие является неотъемлемой частью Медицинской карты стоматологического пациента.

3.1.5. Своевременно знакомить Заказчика с целями, методикой, применяемыми материалами и прогнозируемыми результатами предстоящего медицинского вмешательства, а также информировать его в доступной форме о состоянии здоровья, рисках, возможных побочных реакциях и осложнениях. Информировать Заказчика о назначениях и рекомендациях, которые необходимо строго соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

Подтверждением надлежащего выполнения Исполнителем обязательств по информированию Заказчика и согласованию с ним условий лечения является личная подпись Заказчика (его законного представителя) в информированном добровольном согласии, плане лечения, консультационном заключении, либо сделанная врачом-специалистом отметка в Медицинской карте стоматологического пациента о даче Заказчиком устного информированного добровольного согласия, а равно отсутствие письменных претензий Заказчика непосредственно в день оказания Услуги. Последующие ссылки Заказчика на неполучение указанной информации или несогласие с выбранной методикой (материалами) признаются Сторонами несостоятельными.

3.1.6. Оказать Услуги качественно, в установленные сроки, в соответствии с клиническими протоколами диагностики и лечения, санитарными нормами и правилами Республики Беларусь, используя методы, лекарственные средства, изделия медицинского назначения и расходные материалы, разрешенные к применению Министерством здравоохранения Республики Беларусь. При оказании Услуг строго соблюдать правила медицинской этики и деонтологии. Все манипуляции, диагностические и лечебные вмешательства исполнять с учетом объективного состояния здоровья Заказчика на момент оказания услуги.

3.1.7. Согласовывать с Заказчиком время и дату оказания услуги (визитов к врачу-специалисту) в соответствии с графиком работы Исполнителя. В случае необходимости осуществлять динамическое наблюдение Заказчика в течение срока, определяемого по медицинским показаниям врача.

3.1.8. В случае необходимости направить Заказчика на дополнительные консультации и обследования у профильных специалистов (в том числе в иные организации здравоохранения) с целью уточнения диагноза, определения противопоказаний или коррекции методик лечения.

3.1.9. Своевременно информировать Заказчика о возникших в процессе оказания Услуг обстоятельствах (изменении клинической ситуации, индивидуальных особенностях организма, выявлении сопутствующих заболеваний, о которых не было известно при заключении Договора), требующих изменения объема, тактики, стоимости или сроков лечения. Указанные изменения и факт информирования Заказчика фиксируются врачом в медицинской карте. При переходе к сложному медицинскому вмешательству изменения в Плана лечения и согласие на них Заказчика подтверждаются его личной подписью в установленной Министерством здравоохранения форме информированного добровольного согласия.

3.1.10. В случае несогласия Заказчика с предложенными изменениями Плана лечения (методов диагностики, материалов или объема услуг), Исполнитель вправе приостановить дальнейшее плановое оказание медицинских услуг, выполнив при этом необходимые неотложные манипуляции для стабилизации клинического состояния пациента (например, закрытие полости временной пломбой). Фактический отказ Заказчика от предложенного изменения Плана лечения фиксируется в Медицинской карте стоматологического пациента, после чего Исполнитель освобождается от ответственности за деструктивные последствия для здоровья Заказчика, вызванные прерыванием лечебного процесса.

3.1.11. Своевременно уведомлять Заказчика об обстоятельствах, препятствующих плановому оказанию Услуг, а также об изменении даты или времени согласованного приема со стороны Исполнителя. Оказывать Заказчику необходимую медицинскую помощь при возникновении неотложных (экстренных) состояний непосредственно на приеме.

3.1.12. Выдать Заказчику документ, подтверждающий прием наличных и (или) безналичных денежных средств за оказанные Услуги, в строгом соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.1.13. Не разглашать врачебную тайну и обеспечивать полную конфиденциальность в отношении персональных данных Заказчика, факта его обращения за медицинской помощью и иных сведений о состоянии его здоровья, полученных при исполнении настоящего Договора, в соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите персональных данных» и Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

3.1.14. Обеспечить Заказчику по его требованию непосредственное ознакомление с его медицинской документацией в порядке, установленном Правилами внутреннего распорядка для пациентов Исполнителя. Предоставлять Заказчику по его заявлению выписки из медицинской документации, а также иную информацию, отражающую состояние его здоровья, в порядке, форме и сроки, предусмотренные Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 и иными актами законодательства.

## **3.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ ВПРАВЕ:**

3.2.1. Самостоятельно определять тактику и технику лечения, метод анестезии, подбор медицинских препаратов и материалов, объем и количество рентгенологических исследований, необходимость проведения дентального фотографирования и иных диагностических мероприятий, исходя из клинической целесообразности и медицинских показаний. При отсутствии у Исполнителя необходимых технических возможностей, направить Заказчика для прохождения обследования или этапа лечения в иную специализированную организацию здравоохранения.

3.2.2. В случае возникновения во время приема непредвиденных осложнений или неотложных (экстренных) состояний, угрожающих жизни или здоровью Заказчика, самостоятельно изменять характер, тактику, виды и объем медицинских услуг независимо от ранее согласованного Сторонами Плана лечения, действуя в соответствии с клинической ситуацией.

3.2.3. Проводить клиническую фото- и видеосъемку полости рта и зубочелюстной системы Заказчика в процессе оказания Услуг для планирования лечения, фиксации промежуточных этапов и коммуникации с зуботехнической лабораторией. Исполнителю принадлежат исключительные права на данные медицинские материалы в обезличенном виде (без идентификации личности Заказчика). Съемка и использование материалов, позволяющих идентифицировать личность Заказчика, в маркетинговых и рекламных целях (публикация в социальных сетях, на Сайте) осуществляются исключительно на основании отдельного письменного согласия Заказчика.

3.2.4. Требовать от Заказчика строгого соблюдения назначенного графика визитов, Правил внутреннего распорядка для пациентов, неукоснительного выполнения рекомендаций лечащего врача, предписанного режима приема лекарственных средств и иных медицинских назначений.

3.2.5. Отказать Заказчику в приеме (в проведении консультации, манипуляции, процедуры) в конкретный день или перенести визит на другое время с учетом графика работы Исполнителя в следующих случаях:

- при опоздании Заказчика на прием более чем на 10 минут от назначенного времени;
- при выявлении у Заказчика на приеме признаков алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- при некорректном, агрессивном или оскорбительном поведении Заказчика по отношению к медицинскому или административному персоналу Исполнителя, а также если действия Заказчика угрожают безопасности персонала или других пациентов;
- при выявлении у Заказчика на приеме острых воспалительных инфекционных заболеваний (в т.ч. ОРВИ, герпес в активной стадии), аллергических реакций или иных временных медицинских противопоказаний.

3.2.6. По инициативе лечащего врача приостановить плановое оказание Услуг и потребовать замены врача-специалиста в порядке, предусмотренном статьей 41 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», в случае невозможности установления с Заказчиком терапевтического сотрудничества, а также при систематическом (более двух раз подряд) нарушении Заказчиком назначенного режима лечения или невыполнении рекомендаций врача, если такое приостановление непосредственно не угрожает жизни Заказчика.

3.2.7. При изменении клинической ситуации изменить первоначальный План лечения и (или) сроки оказания Услуг. Изменения доводятся до сведения Заказчика в порядке, предусмотренном пунктом 3.1.9 настоящего Договора. В случае отказа Заказчика от согласования изменений в Плане лечения, что делает невозможным дальнейшее безопасное оказание Услуг, Исполнитель вправе приостановить лечебный процесс, выполнив минимально необходимые манипуляции для стабилизации состояния полости рта (закрытие полости временным материалом), и зафиксировать отказ в медицинской документации. При этом Заказчик обязан полностью оплатить фактически выполненные к этому моменту работы и затраченные материалы.

В случае отказа Заказчика от оплаты фактически выполненных работ (материалов) при приостановлении или прекращении лечения, Исполнитель вправе:

- в одностороннем порядке полностью прекратить запись Заказчика на любые плановые приемы до момента полного погашения сформировавшейся задолженности;
- составить односторонний Акт об оказанных услугах с фиксацией факта отказа Заказчика от подписи, который (вместе с Прейскурантом и записью в медицинской карте) является бесспорным доказательством объема задолженности;

- взыскать сумму задолженности, а также пени и проценты за пользование чужими денежными средствами, в судебном порядке либо посредством совершения исполнительной надписи нотариуса (в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 11.08.2011 № 366), с возложением на Заказчика всех судебных и нотариальных расходов.

3.2.8. В случае непредвиденного отсутствия назначенного лечащего врача (болезнь, отпуск, командировка и др.) в день приема, произвести замену и назначить другого врача-специалиста соответствующей квалификации, либо, при несогласии Заказчика на замену врача, перенести прием на другое удобное для Сторон время.

3.2.9. Задержать начало назначенного приема Заказчика либо перенести его на другую дату (время) в случае возникновения объективной задержки при приеме предыдущего пациента, вызванной его индивидуальными клиническими особенностями (сложностью манипуляции) либо необходимостью оказания медицинской помощи в экстренной или неотложной форме. Исполнитель обязуется оперативно уведомить Заказчика о задержке или переносе приема посредством доступных средств связи, а в случае нахождения Заказчика в помещении Исполнителя — устно силами работников регистрации (рецепции) непосредственно до начала запланированного времени приема.

3.2.10. При отказе Заказчика от получения Услуги на любом из этапов лечения, а также при приостановлении лечебного процесса по инициативе Исполнителя из-за несоблюдения Заказчиком врачебных рекомендаций, режима лечения или условий оплаты, удержать с Заказчика стоимость фактически выполненных к этому моменту медицинских манипуляций и стоимость фактически затраченных на его лечение материалов (включая затраты на подготовку к оказанию Услуги и расходы на услуги зуботехнической лаборатории). Остаток неиспользованной предоплаты (при его наличии) возвращается Заказчику в течение 7 (семи) банковских дней со дня подачи Заказчиком официального письменного заявления о возврате денежных средств, путем их выплаты из кассы Исполнителя либо перечисления на банковский счет (платежную карту) Заказчика, с которой производилась оплата.

3.2.11. Требовать от Заказчика при обращении за оказанием Услуг предъявления документа, удостоверяющего личность (паспорта, вида на жительство, удостоверения беженца), для надлежащего оформления первичной медицинской документации. В случае отказа Заказчика от предъявления указанного документа Исполнитель вправе отказать в оформлении медицинской карты и оказании платных медицинских услуг (за исключением экстренных случаев).

3.2.12. Требовать от Заказчика полного возмещения материального ущерба в случае причинения Заказчиком вреда или уничтожения имущества, оборудования и медицинских изделий, принадлежащих Исполнителю, в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

3.2.13. Осуществлять обработку (включая сбор, систематизацию, хранение, использование, обновление, изменение, обезличивание, блокирование и удаление) персональных данных Заказчика с использованием средств автоматизации или без них в целях исполнения настоящего Договора и ведения медицинской документации. Перечень обрабатываемых данных включает: фамилию, собственное имя, отчество (при наличии), дату рождения, гражданство, номера контактных телефонов, адрес электронной почты, адрес регистрации по месту жительства (месту пребывания), место работы/учебы, реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия, номер, идентификационный номер, дата выдачи, наименование выдавшего органа). Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, и персональных данных Заказчика третьим лицам допускается без его согласия исключительно по официальным запросам государственных органов и организаций в случаях, предусмотренных статьей 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», а также иными законодательными актами Республики Беларусь.

### **3.3. ЗАКАЗЧИК ОБЯЗАН:**

3.3.1. Своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость оказанных Исполнителем Услуг по ценам (тарифам), действующим на день их оказания в соответствии с утвержденным Прейскурантом. В случаях, предусмотренных Прейскурантом или согласованным Планом лечения (включая ортопедические, ортодонтические этапы и дентальную имплантацию), своевременно вносить установленную Исполнителем предоплату.

3.3.2. До фактического начала оказания Услуг предоставить Исполнителю (его медицинскому персоналу) полную, точную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья. Заказчик обязан письменно сообщить обо всех имеющихся у него инфекционных, хронических, наследственных и системных заболеваниях (включая ВИЧ, гепатиты, сахарный диабет, туберкулез), перенесенных операциях, противопоказаниях, аллергических реакциях, непереносимости лекарственных средств, а также о приеме любых медицинских препаратов на постоянной основе (особенно влияющих на свертываемость крови, артериальное давление и регенерацию костной ткани).

3.3.3. Совершением акцепта настоящего Договора Заказчик признает, что сокрытие им информации о состоянии здоровья, указанной в пункте 3.3.2, полностью освобождает Исполнителя от имущественной и правовой ответственности за любые возникшие в процессе лечения или после него клинические осложнения, ухудшение здоровья или недостижение запланированного медицинского результата.

3.3.4. Своевременно и в полном объеме информировать Исполнителя обо всех изменениях в состоянии своего здоровья (включая наступление беременности), возникновении болевых ощущений, осложнений или иных отклонений непосредственно в процессе проведения манипуляций или в период между визитами.

3.3.5. Строго и незамедлительно информировать лечащего врача-стоматолога Исполнителя о любых назначенных ему другими медицинскими специалистами (в сторонних учреждениях) процедурах или лекарственных препаратах, способных повлиять на ход стоматологического лечения, свертываемость крови или вступить в конфликт с применяемой анестезией.

3.3.6. Своевременно удостоверить личной подписью (а в предусмотренных законом случаях — подтверждать в устной форме с фиксацией отметки врачом в карте) факт своего ознакомления и согласия с предложенным Планом лечения, его ориентировочной стоимостью, возможными рисками и врачебными рекомендациями, оформляя информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство по формам, установленным Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.3.7. Строго соблюдать согласованные сроки, график приема врачей-специалистов и являться в клинику непосредственно к назначенному времени для получения Услуг. Заказчик обязан незамедлительно, до наступления

запланированного времени приема, уведомить Исполнителя по телефону о факте своей задержки или невозможности явки. Об отмене назначенного визита Заказчик обязан предупредить Исполнителя не менее чем за 24 часа. При опоздании Заказчика более чем на 10 минут, визит аннулируется или переносится Исполнителем в соответствии с пунктом 3.2.5 настоящего Договора.

3.3.8. Неукоснительно выполнять установленные врачом лечебно-профилактические мероприятия, назначения, режим лечения, правила гигиены полости рта и рекомендации, предоставленные ему в устной форме, в виде Памяток (листовок) или зафиксированные в медицинской документации. Факт выдачи рекомендаций и ознакомления с ними Заказчика фиксируется лечащим врачом в медицинской карте.

3.3.9. В случае возникновения на протяжении лечения, а также в течение установленного гарантийного срока (сведения, о котором содержатся в медицинской карте и Положении о гарантии) любых изменений в состоянии стоматологического здоровья, осложнений, дефектов или поломок элементов конструкций, немедленно обратиться к Исполнителю для осмотра и устранения дефектов. При обращении Заказчика за устранением указанных дефектов в иные организации здравоохранения стоматологического профиля (без предварительного письменного согласования с Исполнителем или за исключением случаев оказания экстренной помощи при угрозе жизни), Исполнитель полностью освобождается от ответственности за развитие негативных последствий, а установленные ранее гарантийные обязательства аннулируются.

3.3.10. Самостоятельно ознакомиться с текстом настоящего Договора, Прейскурантом, Положением о гарантийных обязательствах, Политикой обработки персональных данных и Правилами внутреннего распорядка для пациентов Исполнителя, размещенными на официальном Сайте и в регистратуре. Заказчик обязан неукоснительно соблюдать Правила внутреннего распорядка, общепринятые нормы морали и этики в отношениях с медицинским и административным персоналом Исполнителя, не создавать помех и беспокойства для других пациентов.

3.3.11. Бережно относиться к имуществу Исполнителя и третьих лиц в помещениях клиники. В случае причинения материального ущерба или уничтожения имущества Исполнителя вследствие своих противоправных, неосторожных действий (бездействия), Заказчик обязан в полном объеме возместить Исполнителю причиненные убытки в соответствии с гражданским законодательством Республики Беларусь.

3.3.12. При отказе от продолжения лечения у Исполнителя, Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя, предварительно полностью оплатив оказанные к этому моменту медицинские услуги и все фактически понесенные Исполнителем затраты (включая фактически израсходованные материалы и выполненные этапы работ зуботехнической лаборатории) в порядке, предусмотренном пунктом 3.2.10 настоящего Договора.

3.3.13. Систематическая неявка Заказчика (более двух раз подряд) на согласованный прием без уважительных причин, равно как и невыполнение обязанностей по уведомлению Исполнителя о причинах такой неявки, что подтверждается соответствующими записями в Медицинской карте стоматологического пациента, признается Сторонами как официальный отказ Заказчика от медицинского вмешательства по смыслу статьи 45 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». В данном случае Исполнитель не несет ответственности за ухудшение состояния стоматологического здоровья Заказчика, вызванное прерыванием лечебного процесса.

3.3.14. В случае возникновения споров между Сторонами, наличия претензий по качеству, срокам или стоимости оказанных Услуг, Заказчик обязан до обращения в судебные либо контролирующие органы пройти обязательную процедуру досудебного (претензионного) урегулирования спора путем подачи официальной письменной претензии в порядке, регламентированном Главой 6 настоящего Договора.

#### **3.4. ЗАКАЗЧИК ИМЕЕТ ПРАВО:**

3.4.1. Получить от Исполнителя в доступной, понятной и наглядной форме (в помещении регистратуры или на официальном Сайте Исполнителя) полную и достоверную информацию о его деятельности, режиме работы, наличии специального разрешения (лицензии), Прейскуранте, Положении о гарантии, а также о квалификации и должностях медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании Услуг.

3.4.2. На качественное, своевременное и безопасное для жизни и здоровья оказание медицинских Услуг в соответствии с клиническими протоколами Министерства здравоохранения Республики Беларусь и санитарными нормами.

3.4.3. Получать от лечащего врача-специалиста в доступной для понимания форме исчерпывающую информацию о состоянии своего стоматологического здоровья, целях медицинского вмешательства, результатах обследования, диагнозе, прогнозе, возможных рисках, побочных реакциях и осложнениях. Заказчик имеет право на ознакомление с применяемыми медицинскими технологиями и на получение информации об альтернативных методах лечения и материалах с целью обеспечения своего права на осознанный информационный выбор.

3.4.4. На предварительное согласование даты и времени приема (визита к врачу) из имеющихся свободных интервалов в соответствии со стандартным графиком работы Исполнителя и занятости врачей-специалистов.

3.4.5. Перенести ранее назначенный ему прием на другое время, незамедлительно уведомив об этом Исполнителя посредством телефонной связи или мессенджеров, но не позднее чем за 24 часа до запланированного времени начала приема.

3.4.6. Реализовать свое законное право на отказ от медицинского вмешательства или прекращение лечебного процесса на любом этапе оказания Услуг в соответствии со статьей 45 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». При этом Заказчик признает, что отказ от вмешательства влечет за собой последствия, предусмотренные пунктами 3.1.10 и 3.3.13 настоящего Договора, и не освобождает его от обязанности оплатить фактически выполненные работы.

3.4.7. В любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора (прервать лечение) на основании статьи 38 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей». В данном случае Заказчик имеет право на возврат остатка самостоятельно внесенной предоплаты (при ее наличии) в течение 7 (семи) банковских дней со дня подачи официального письменного заявления, за вычетом стоимости фактически оказанных к моменту расторжения Договора медицинских услуг и фактически понесенных Исполнителем расходов (включая стоимость израсходованных материалов и выполненные этапы работ зуботехнической лаборатории).

3.4.8. При обнаружении отступлений от условий настоящего Договора, ухудшивших результат оказания медицинской услуги, или иных недостатков в выполненной работе (оказанной услуге), подтвержденных результатами проведенной проверки качества либо заключением независимой судебно-медицинской экспертизы, Заказчик вправе по своему выбору предъявить Исполнителю одно из следующих требований, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) в течение разумного срока, определяемого исходя из медицинских показаний, графика работы врача-специалиста и технологического периода изготовления стоматологических конструкций;
- соразмерного уменьшения установленной цены оказанной Услуги (предоставления скидки);
- безвозмездного изготовления другого аналогичного стоматологического изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения манипуляции (оказания Услуги), если это возможно по медицинским показаниям, с обязательным возвратом Заказчиком ранее переданного ему некачественного изделия (протеза, коронки, каппы и др.);
- возмещения понесенных им документально подтвержденных расходов по устранению недостатков оказанной Услуги своими силами или в сторонних организациях здравоохранения (при условии предварительного письменного уведомления Исполнителя о выявленных недостатках и предоставлении Исполнителю возможности их устранения);
- расторжения настоящего Договора и возврата уплаченной за Услугу денежной суммы, если обнаруженные недостатки не были устранены Исполнителем в установленный Сторонами разумный срок.

3.4.9. Рассмотрение требований Заказчика, связанных с недостатками оказанной Услуги, и проведение внутренней проверки качества (в соответствии с Инструкцией о порядке и случаях проведения оценки качества медицинских услуг, действующей у Исполнителя) осуществляются Исполнителем в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований (не более 7 дней для возврата средств или соразмерного уменьшения цены, не более 14 дней для устранения недостатков, если иной разумный срок не оговорен Сторонами письменно исходя из медицинских показаний).

3.4.10. Направлять Исполнителю (его руководству) в устной или письменной форме предложения, рекомендации и замечания по вопросам организации и совершенствования качества оказания медицинских услуг. Рассмотрение официальных обращений и претензий Заказчика осуществляется Исполнителем строго в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» и условиями Главы 6 настоящего Договора.

3.4.11. Требовать строгого сохранения конфиденциальности информации о факте его обращения за медицинской помощью, диагнозе, состоянии здоровья и иных сведений, составляющих врачебную тайну, в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и Законом Республики Беларусь «О защите персональных данных».

#### **4. СТОИМОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Сумма настоящего Договора определяется исходя из стоимости фактически оказанных Заказчику медицинских Услуг согласно действующему Прейскуранту Исполнителя. Стоимость медицинских услуг формируется без налога на добавленную стоимость (НДС) в случаях и порядке, предусмотренных налоговым законодательством Республики Беларусь.

4.2. Прейскурант является официальным экономическим документом Исполнителя, утверждается руководителем организации в соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения Республики Беларусь, находится в общем доступе в помещении регистратуры и размещается на официальном Сайте Исполнителя. Исполнитель вправе изменять Прейскурант в одностороннем порядке по мере необходимости.

4.3. До начала оказания медицинских услуг лечащий врач-специалист информирует Заказчика о предварительной (ориентировочной) стоимости лечения. Окончательная стоимость оказанных услуг устанавливается по окончании приема на основании фактически выполненных манипуляций и израсходованных материалов, зафиксированных в Медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у).

4.4. Объем оказанных Услуг и факт их надлежащего выполнения Стороны признают подтвержденными на основании записей, внесенных врачом-специалистом в Медицинскую карту стоматологического пациента (форма № 043/у).

4.5. Услуги по стоматологии терапевтической, хирургической, ортодонтической, а также по рентгенологической диагностике Заказчик обязан оплатить в полном объеме непосредственно в день их фактического оказания, сразу после окончания каждого приема (визита к врачу).

4.6. При оказании услуг по стоматологии ортопедической (зубопротезированию), а также перед проведением дорогостоящих этапов комплексного лечения, Исполнитель вправе требовать от Заказчика внесения предварительной оплаты (аванса) в размере от 50% до 100% от ориентировочной стоимости этапа лечения.

В случае внесения частичной предоплаты (50%), окончательный расчет за ортопедическую услугу производится Заказчиком по ценам Прейскуранта, действующего на день окончательного расчета, непосредственно перед фиксацией (сдачей) готовой ортопедической конструкции в полости рта.

4.7. При отказе Заказчика от продолжения лечения, нарушении им назначенного режима, рекомендаций врача или систематической неявке на приемы (более двух раз подряд), лечебный процесс приостанавливается в соответствии с пунктом 3.3.13 Договора. В этом случае внесенная Заказчиком предоплата подлежит возврату в течение 7 банковских дней на основании его письменного заявления, за вычетом стоимости фактически выполненных к моменту приостановления работ и фактически понесенных Исполнителем расходов (включая стоимость израсходованных материалов и выполненные этапы работ зуботехнической лаборатории).

4.8. Акт оказанных платных медицинских услуг (далее — Акт) в соответствии с Постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 21 декабря 2015 г. № 58 «О некоторых вопросах составления первичных учетных документов» составляется Исполнителем единолично и признается первичным учетным документом. Заказчик безоговорочно соглашается с тем, что Акт составляется Исполнителем в одностороннем порядке. В Акте отражается информация об объеме оказанных платных медицинских услуг и указывается их итоговая стоимость.

По требованию Заказчика Исполнитель предоставляет ему копию Акта, содержащую детализацию оказанных услуг и их стоимость.

4.9. Оплата медицинских Услуг производится в официальной денежной единице Республики Беларусь — белорусских рублях, следующими способами по выбору Заказчика:

- наличными денежными средствами в кассу Исполнителя;
- банковской платежной картой через платежный терминал в регистратуре Исполнителя;
- в безналичной форме через систему «Расчет» (ЕРИП) по реквизитам Исполнителя;
- в безналичной форме путем перечисления денежных средств платежным поручением на расчетный счет Исполнителя.

4.10. При оплате Услуг наличными денежными средствами или банковской картой через терминал Исполнитель выдает Заказчику платежный документ (кассовый чек), подтверждающий факт приема денежных средств, в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При оплате через ЕРИП или безналичным переводом Заказчик формирует подтверждающие платеж документы самостоятельно через свой банк-эквайер. Датой оплаты Услуг признается день внесения наличных денег в кассу Исполнителя либо день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.11. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты оказанных Услуг или невнесения обязательной предоплаты, предусмотренной Договором, более чем на 2 (два) календарных дня, Исполнитель вправе по своему усмотрению:

- в одностороннем порядке полностью приостановить дальнейшее плановое оказание Услуг Заказчику, отменить назначенные приемы и не производить запись на новые визиты до момента полного погашения задолженности. В данном случае Исполнитель не считается нарушившим обязательства по Договору и не несет ответственности за клинические осложнения, вызванные вынужденным перерывом в лечении;
- обратиться в суд за взысканием задолженности;
- обратиться к нотариусу за совершением исполнительской надписи для бесспорного взыскания задолженности в соответствии с законодательством Республики Беларусь (Указ Президента Республики Беларусь от 11.08.2011 № 366), с возложением на Заказчика всех нотариальных и судебных издержек.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора в соответствии с законодательством Республики Беларусь с учетом особенностей, установленных настоящим Договором. В случаях, прямо не оговоренных в настоящей главе, Стороны несут ответственность в общем порядке, согласно законодательству Республики Беларусь.

5.2. Исполнитель несет ответственность за качество оказываемых медицинских услуг и за причинение вреда здоровью Заказчика исключительно при наличии установленной вины Исполнителя (его медицинского персонала), выразившейся в прямом нарушении клинических протоколов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

5.3. В случае невозможности исполнения обязательств по настоящему Договору, возникшей по вине Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за какие-либо ухудшения состояния здоровья Заказчика. При досрочном прекращении лечения по инициативе Заказчика по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически выполненные к этому моменту Услуги, а также возместить фактически понесенные Исполнителем расходы и убытки (включая затраты на материалы и выполненные этапы работ зуботехнической лаборатории) в соответствии со статьей 735 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

5.4. Если медицинское вмешательство требуется по настоянию Заказчика (без гарантии), несмотря на официальное предупреждение лечащего врача о высоком риске неблагоприятного исхода, и данный факт зафиксирован личной подписью Заказчика в медицинской документации, Исполнитель полностью освобождается от ответственности за сохранность зуба (конструкции) и развитие любых последующих осложнений.

5.5. Согласие Заказчика с формой, цветом, прозрачностью и иными эстетическими параметрами реставраций зубов и готовых ортопедических конструкций подтверждается его устным (или письменным) одобрением в кресле врача и фиксацией данного факта врачом-специалистом в медицинской документации. После фиксации стоматологического изделия в полости рта и оплаты Услуг эстетические характеристики работы признаются Сторонами надлежащими, а последующие претензии Заказчика, возникшие вследствие изменения его субъективного мнения, рассмотрению не подлежат.

5.6. Исполнитель уведомляет Заказчика о том, что при оказании медицинских услуг положительный ожидаемый результат лечения, а тем более полное излечение заболевания, как результат оказываемых платных медицинских Услуг, не может быть гарантировано со 100%-й вероятностью. Успешность медицинских вмешательств оценивается на основании медицинских прогнозов, о которых Заказчик информируется в доступной форме до начала оказания услуг. Факт информирования и выбора тактики лечения подтверждается информированным добровольным согласием Заказчика, которое дается устно (с фиксацией в медицинской карте) либо в письменной форме (при проведении сложных медицинских вмешательств). Данное согласие является выражением осознанного выбора Заказчика и подтверждением получения им полной информации о возможных исходах и рисках.

5.7. Исполнитель полностью освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора (Заказчик утрачивает право предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной Услуги) в следующих случаях:

5.7.1. если причиной неблагоприятного исхода стало невыполнение или нарушение Заказчиком обязанностей, предусмотренных подразделом 3.3 настоящего Договора, включая недостоверность предоставленной информации, а также умышленное или неосторожное нарушение Правил внутреннего распорядка для пациентов;

5.7.2. возникновения у Заказчика в процессе лечения или после его окончания осложнений и побочных эффектов медицинского вмешательства сугубо биологического характера, обусловленных конституционно-анатомическими, анатомо-физиологическими и биологическими особенностями организма человека, вероятность которых современные медицинские технологии не могут полностью исключить (включая рецидив периодонтитов, изменение чувствительности

слизистой оболочки рта или зубов, замедленное заживление ран, послеоперационный отек тканей и болевые ощущения), при условии, что лечебные технологии и клинические протоколы были строго соблюдены Исполнителем. Указанные побочные эффекты и осложнения не признаются недостатками качества оказанных услуг;

5.7.3. возникновения у Заказчика аллергических реакций или индивидуальной непереносимости медицинских препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению в Республике Беларусь, если информация о наличии таких реакций не была достоверно отражена Заказчиком при заполнении Анкеты здоровья, либо если указанная реакция развилась у Заказчика впервые в жизни (являлась непрогнозируемой);

5.7.4. прекращения (незавершения) лечебного процесса на любом из этапов по инициативе Заказчика;

5.7.5. возникновения клинических осложнений или дефектов после проведения любых стоматологических манипуляций, коррекций или доработок ранее выполненных Исполнителем работ в сторонних организациях здравоохранения (других клиниках);

5.7.6. при несвоевременном (немедленном) сообщении Заказчика о возникших дефектах лечения или поломках стоматологических конструкций и нарушении им установленного графика контрольных, осмотровых или профилактических визитов;

5.7.7. за реализацию тех условий оказания медицинских услуг, возможных рисков и осложнений, с которыми Заказчик был ознакомлен и выразил свое согласие в информированном добровольном согласии до начала вмешательства.

5.8. Нарушение Заказчиком Правил внутреннего распорядка для пациентов Исполнителя, систематическая неявка на приемы без уважительной причины или отмена визита без уведомления Исполнителя не позднее чем за 24 часа, а также невыполнение назначений и рекомендаций врача, которые по вине Заказчика могут стать причиной наступления факторов, препятствующих безопасному оказанию медицинской помощи, являются законным основанием для приостановления планового лечебного процесса по инициативе Исполнителя (в соответствии с пунктом 3.2.6 Договора) и аннулирования гарантийных обязательств в отношении конкретного зуба (стоматологической конструкции), процесс лечения или ухода за которым был нарушен Заказчиком.

5.9. В случае возникновения ситуаций, прямо не предусмотренных настоящим Договором, Стороны разрешают их путем переговоров, а при достижении согласия — фиксируют условия в виде письменных дополнительных соглашений к настоящему Договору.

5.10. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение стало следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после заключения Договора (наводнения, пожары, аварии на линиях коммунальных сетей, эпидемии, пандемии, военные действия, запретительные меры и акты органов государственной власти и управления).

5.11. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств в связи с обстоятельствами форс-мажора, обязана в срок не позднее 5 календарных дней с момента их наступления уведомить об этом другую Сторону в письменной форме, либо (для Исполнителя) путем размещения официального объявления на Сайте и в помещении регистратуры. Документы, подтверждающие наступление обстоятельств непреодолимой силы, выданные компетентными государственными органами, предоставляются Стороной по мере их фактического получения. Если данные обстоятельства продолжают действовать более 30 календарных дней подряд, каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения Договора, произведя окончательные расчеты за фактически выполненную работу.

## **6. КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

6.1. Исполнитель гарантирует Заказчику качественное оказание медицинских Услуг. Под качеством Услуг Стороны понимают выполнение составляющих Услугу действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательным требованиям законодательства Республики Беларусь о здравоохранении, санитарным нормам и клиническим протоколам, утвержденным Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых материалов, препаратов и оборудования.

6.2. На изготовленные, выполненные и установленные при оказании медицинских Услуг овещественные результаты (пломбы, виниры, вкладки, коронки, мостовидные протезы, съемные конструкции) Исполнителем устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы. Конкретная продолжительность базовых гарантийных сроков определяется руководителем организации и фиксируется в Положении о гарантийных сроках и сроках службы, с которым Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться в помещении регистратуры (рецепции) Исполнителя или на его официальном Сайте до совершения акцепта Договора (в соответствии с пунктом 2.8 Договора). Претензии Заказчика, связанные со ссылкой на незнание данного Положения, рассмотрению не подлежат.

6.3. Гарантийный срок исчисляется со дня фактического окончания оказания медицинской Услуги Заказчику (фиксации готовой конструкции в полости рта) и подписания (одобрения) им соответствующей записи в медицинской документации Исполнителя. При обнаружении в течение установленного гарантийного срока недостатков в выполненной работе, подтвержденных документально в ходе проверки качества, Заказчик имеет право заявить требования, предусмотренные пунктом 3.4.8 Главы 3 настоящего Договора, в порядке и в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь о защите прав потребителей.6

6.4. Медицинские Услуги, конкретный срок гарантии и срок службы на которые лечащим врачом-специалистом индивидуально не указаны в Медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у) либо в ином другом медицинском документе, имеют сокращенный гарантийный срок и срок службы длительностью 3 (три) календарных дня.

Данное условие обусловлено тем, что такие лечебные манипуляции связаны с высокой степенью риска возникновения естественных клинических осложнений и напрямую зависят от индивидуальных физиологических и конституционально-анатомических особенностей организма Заказчика. Любые недостатки и осложнения, возникшие после истечения указанного 3-дневного срока, устраняются Исполнителем исключительно на возмездной (платной) основе.

6.5. Если Заказчик (Пациент) настаивает на неоптимальном, с точки зрения лечащего врача-специалиста, методе лечения, нарушении ортопедического протокола или применении материалов/медикаментов без прямых медицинских

показаний, и данный факт зафиксирован в медицинской документации, гарантийный срок и срок службы на такой результат работы устанавливается длительностью 1 (один) календарный день.

6.6. На отдельные виды стоматологических манипуляций и Услуг ввиду их специфики и отсутствия материального (овещественного) результата (включая профессиональную гигиену полости рта, отбеливание зубов, хирургические операции по удалению зубов или имплантации, эндодонтическое лечение каналов) гарантийные сроки не устанавливаются. Исчерпывающий перечень таких Услуг зафиксирован в Положении о гарантийных сроках и сроках службы Исполнителя.

6.7. В случае предъявления Заказчиком обоснованного требования о безвозмездном устранении недостатков (переделке работы) Исполнитель обязан устранить их в максимальный срок, не превышающий 14 (четырнадцать) календарных дней, если технологический период работы зуботехнической лаборатории или медицинские показания (период заживления тканей) не требуют более длительного периода, согласованного Сторонами письменно. При безвозмездном изготовлении нового изделия Заказчик обязан полностью вернуть Исполнителю ранее переданную ему некачественную конструкцию (протез, коронку).

6.8. Исполнитель выполняет и сохраняет свои гарантийные обязательства исключительно при одновременном соблюдении Заказчиком требований настоящего Договора и Положения о гарантийных сроках, а именно:

- строгое и своевременное соблюдение определенного лечащим врачом графика контрольных, осмотровых и профилактических визитов (не реже 1 раза в 6 месяцев);
- полное выполнение инструкций, правил эксплуатации и гигиенического ухода за стоматологическими конструкциями в соответствии с рекомендациями медицинского персонала;
- проведение любых коррекций, доработок или ремонта Услуг и конструкций, выполненных Исполнителем, исключительно в клинике Исполнителя;
- немедленное обращение к Исполнителю в случае возникновения дискомфорта, болей или поломок.

В случае обращения Заказчика в сторонние клиники за неотложной помощью, Заказчик обязан предоставить Исполнителю официальную выписку и рентгеновские снимки из этого учреждения для сохранения локальной гарантии Исполнителя.

6.9. В случае несоблюдения Заказчиком требований, указанных в пункте 6.8 настоящего Договора, а также при наступлении обстоятельств, предусмотренных пунктами 5.3, 5.7 и 5.8 Главы 5 Договора, Заказчик полностью лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, а установленные гарантийные обязательства аннулируются досрочно.

6.10. Гарантийные обязательства Исполнителя не распространяются на поломки и дефекты пломб, реставраций и всех видов зуботехнических конструкций (протезов), вызванные механическими повреждениями, травмами челюстно-лицевой области, переломами зубов, несчастными случаями или действиями третьих лиц в отношении Заказчика.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

7.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента совершения Заказчиком акцепта оферты в порядке, установленном Договором, и действует до момента полного, надлежащего исполнения Сторонами всех своих обязательств (включая окончательные финансовые расчеты), либо до момента его досрочного расторжения по основаниям, предусмотренным законодательством и настоящим Договором.

7.2. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут:

- по взаимному соглашению Сторон;
- по инициативе Заказчика (односторонний отказ от исполнения Договора) в любое время на основании статьи 38 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» при условии проведения окончательных расчетов и полной компенсации Исполнителю фактически понесенных расходов в порядке, установленном пунктом 4.7 Главы 4 Договора;
- по инициативе Исполнителя в одностороннем порядке в случаях, прямо предусмотренных настоящим Договором (включая систематическое нарушение Заказчиком лечебного режима, условий оплаты или совершение действий, угрожающих безопасности персонала), если такое прекращение лечения непосредственно не угрожает жизни Заказчика;
- по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Беларусь.

7.3. Исполнитель имеет право в любое время в одностороннем порядке вносить изменения и (или) дополнения в текст настоящего Договора, в Правила внутреннего распорядка для пациентов, Положение о гарантийных сроках и в действующий Прейскурант. Изменения вступают в силу с момента публикации новых редакций указанных документов (введения их в действие) на официальном Сайте Исполнителя по адресу: <https://mastodont.by> и в помещении регистратуры Исполнителя.

7.4. Новые редакции документов и изменения условий Договора (включая тарифы Прейскуранта) подлежат применению ко всем визитам, манипуляциям и заказам Услуг, совершаемым Заказчиком после даты вступления таких изменений в силу.

Для длящихся этапов лечения (включая дентальную имплантацию, ортодонтическое и ортопедическое лечение) условия, зафиксированные Сторонами в ранее утвержденном и подписанном Плате лечения (консультационном заключении), изменению в одностороннем порядке со стороны Исполнителя не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 4.6 и 4.11 Главы 4 настоящего Договора.

7.5. Заказчик обязуется самостоятельно и регулярно проверять на официальном Сайте Исполнителя по адресу: <https://mastodont.by> наличие информации об изменении или дополнении условий настоящего Договора и связанных с ним локальных нормативных актов.

7.6. В случае несогласия Заказчика с внесенными изменениями (дополнениями) в текст Договора или Прейскурант, Заказчик имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора при условии подачи официального письменного заявления Исполнителю и проведения окончательных расчетов в порядке и в сроки, предусмотренные пунктом 4.7 Главы 4 настоящего Договора.

7.7. Обращение Заказчика за оказанием медицинских Услуг (продолжение пользования Услугами, явка на плановые приемы к врачам-специалистам Исполнителя) после вступления в силу новой редакции Договора, Прейскуранта, Правил внутреннего распорядка для пациентов или Положения о гарантийных сроках признается

Сторонами как полное, безоговорочное согласие Заказчика с новой редакцией указанных документов и совершение им акцепта новых условий Договора в соответствии с пунктом 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

7.8. При досрочном прекращении (расторжении) Договора, отказе Заказчика от Договора или аннулировании ранее запланированных Услуг, Заказчик обязан полностью оплатить Исполнителю стоимость фактически выполненных к этому моменту работ и компенсировать фактически понесенные Исполнителем расходы.

7.9. Возврат остатка денежных средств за аннулированные и не оказанные Услуги оформляется исключительно на основании официального письменного заявления Заказчика, поданного лично по месту нахождения Исполнителя, в порядке и в сроки, установленные пунктами 4.7 и 4.10 Главы 4 настоящего Договора.

#### **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ (ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК)**

8.1. В случае возникновения между Исполнителем и Заказчиком разногласий, споров или конфликтных ситуаций, связанных с исполнением, изменением или расторжением настоящего Договора, а также при наличии претензий к качеству, срокам или стоимости оказанных медицинских Услуг, Стороны обязуются приложить все усилия для их разрешения в досудебном претензионном порядке.

8.2. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров является обязательным для Сторон. Разрешение спорных ситуаций осуществляется путем направления (подачи) официальных письменных претензий и предоставления письменных ответов на них.

8.3. Письменная претензия со стороны Заказчика подается лично (с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность) по месту нахождения Исполнителя (г. Минск, ул. Судмалиса, 22), либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении на почтовый адрес Исполнителя. В претензии должны быть четко указаны: ФИО Заказчика, его паспортные данные, суть предъявляемых замечаний, дата визита, фамилия лечащего врача и конкретное обоснованное требование Заказчика.

8.4. При предъявлении Заказчиком требований, связанных с недостатками оказанных медицинских услуг, Исполнитель в обязательном порядке проводит проверку (внутреннюю оценку) качества результатов оказанных Услуг в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.05.2021 № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи».

Для проведения проверки Исполнитель имеет право созвать врачебную комиссию (консилиум) с назначением даты и времени клинического осмотра Заказчика в кресле врача-специалиста (в случае необходимости). Заказчик обязан явиться на назначенный осмотр врачебной комиссии; умышленное уклонение Заказчика от прохождения осмотра лишает его права ссылаться на ненадлежащее качество Услуг.

8.5. При обнаружении недостатков оказанных медицинских Услуг, подтвержденных результатами внутренней проверки качества (в соответствии с пунктом 8.4 настоящего Договора) либо заключением судебно-медицинской экспертизы, назначенной в установленном законом порядке судом, Заказчик вправе по своему выбору предъявить Исполнителю одно из следующих требований, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения технических недостатков оказанной Услуги в разумный срок;
- соразмерного уменьшения установленной цены оказанной Услуги (предоставления соответствующей скидки);
- безвозмездного изготовления другого аналогичного стоматологического изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения манипуляции (оказания Услуги), если это возможно по медицинским показаниям, в разумный срок. При этом Заказчик обязан полностью вернуть Исполнителю ранее переданный ему некачественный результат услуг (протез, коронку, капу);
- возмещения документально подтвержденных и экономически обоснованных расходов Заказчика по устранению недостатков оказанной Услуги в сторонних организациях здравоохранения (при условии предварительного уведомления Исполнителя и предоставления ему возможности устранить дефект своими силами);
- расторжения настоящего Договора и возврата уплаченных денежных средств, если обнаруженные недостатки Услуг не были устранены Исполнителем в разумный срок.

Разумный срок устранения недостатков или повторного изготовления стоматологических изделий формируется индивидуально, зависит от клинической ситуации, состояния здоровья Заказчика, технологического периода работы зуботехнической лаборатории, графика работы врачей, и согласовывается Сторонами письменно в Плане лечения или соответствующем заключении комиссии.

8.6. Претензии со стороны Заказчика направляются Исполнителю исключительно в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу регистрации (места жительства или места пребывания), указанному Заказчиком при оформлении Медицинской карты стоматологического пациента.

Направление копии претензии посредством электронной почты или мессенджеров (Telegram, Viber) носит исключительно информационный характер и не заменяет собой установленный законом порядок уведомления.

Срок для рассмотрения претензии Исполнителем составляет 14 (четырнадцать) календарных дней с момента получения почтового отправления (или отметки почты об отказе от получения).

8.7. Любая из Сторон на этапе досудебного урегулирования спорной ситуации имеет право инициировать обращение к медиатору для проведения процедуры медиации в соответствии с Законом Республики Беларусь «О медиации».

8.8. Если разногласия и спорные моменты между Сторонами не могут быть устранены путем переговоров, в обязательном претензионном порядке либо после проведения процедуры медиации, они подлежат разрешению в судебных органах по месту нахождения Исполнителя в соответствии с правилами подсудности, установленными законодательством Республики Беларусь.

8.9. Взаимоотношения Сторон, прямо не предусмотренные условиями настоящего Договора, регулируются действующим законодательством Республики Беларусь.

## 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Официальным языком ведения первичной медицинской документации Исполнителя является русский язык. В случае необходимости предоставления Заказчику выписки из медицинской документации на белорусском языке, Заказчик подает соответствующее заявление Исполнителю в письменной форме в регистратуру либо направляет его на официальный адрес электронной почты Исполнителя: [mastodont.minsk@gmail.com](mailto:mastodont.minsk@gmail.com).

Выдача выписки осуществляется бесплатно в сроки, предусмотренные законодательством Республики Беларусь об административных процедурах (Указ Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200).

9.2. Исполнитель не осуществляет переводы медицинской документации (выписок, амбулаторных карт, планов лечения) на иностранные языки. В случае такой необходимости Заказчик вправе самостоятельно и за свой счет прибегнуть к услугам профессиональных переводчиков, а при необходимости нотариального заверения переводов — обратиться к нотариусам Республики Беларусь.

9.3. Перечень персональных данных Заказчика, подлежащих обработке Исполнителем в целях исполнения настоящего Договора, включает: фамилию, собственное имя, отчество (при наличии), дату рождения, гражданство, номер контактного телефона, адрес электронной почты, адрес регистрации по месту жительства и месту пребывания, место работы (должность служащего), службы (учебы), государственные социальные льготы, реквизиты документа, удостоверяющего личность (название, серия, номер, идентификационный номер, дата выдачи и наименование выдавшего органа).

9.4. Настоящим Заказчик подтверждает, что обработка специальных персональных данных (сведений о состоянии здоровья, имеющихся заболеваниях, поставленных диагнозах и фактах обращения в медицинские организации) осуществляется Исполнителем без специального согласия Заказчика на основании абзаца седьмого пункта 1 статьи 8 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-3 «О защите персональных данных» для целей оказания медицинской помощи и ведения медицинской документации.

Передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим лицам, указанным Заказчиком, допускается исключительно на основании его предварительного письменного согласия.

9.5. Срок обработки персональных данных, предоставленных Заказчиком на основании согласия, ограничивается периодом действия настоящего Договора, а для первичной медицинской документации (Медицинской карты стоматологического пациента) — сроками архивного хранения, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь (5 лет с момента последнего обращения Заказчика).

9.6. Заказчик вправе в любое время без объяснения причин отозвать свое согласие на обработку персональных данных (за исключением данных, обрабатываемых Исполнителем на основании законодательства) путем подачи письменного заявления по месту нахождения Исполнителя.

Исполнитель обязан в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней после получения заявления, прекратить обработку персональных данных, осуществить их удаление (при отсутствии законных оснований для дальнейшего хранения) и уведомить об этом Заказчика. После отзыва согласия персональные данные Заказчика используются Исполнителем исключительно в целях, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

9.7. При изменении места оказания стоматологических услуг, почтового адреса, официальных телефонных номеров, адреса электронной почты или иных реквизитов, Исполнитель обязуется своевременно разместить соответствующую информацию на официальном Сайте по адресу: <https://mastodont.by> и на информационном стенде в помещении регистратуры, что признается Сторонами надлежащим и достаточным уведомлением Заказчика.

## 10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

10.1. Реквизитами Заказчика будет считаться информация, указанная им при оформлении титульного листа медицинской карты стоматологического пациента формы № 043/у, а личной подписью Заказчика — подпись, поставленную им на титульном листе вышеназванной карты. В иных случаях фактом принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора является фактическая оплата Заказчиком заказанных им услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п. 3 ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

### Исполнитель:

Частное унитарное предприятие по оказанию услуг «Леди Чиз»

УНП 190055261

Юридический и почтовый адрес: 220033 г. Минск,

ул. Судмалиса, 22, пом. 2

+375 44 5982244

+375 29 5572244

e-mail: [mastodont.minsk@gmail.com](mailto:mastodont.minsk@gmail.com)

BY27 ALFA 3012 2A10 9400 1027 0000

ЗАО «Альфа- Банк», БИК ALFABY2X

г. Минск, ул. Сурганова, 43-47

Директор И.Е. Кандыбович