

Утвержден Директором ООО «Диал-Дент»
Васильевой Ольгой Евгеньевной

Настоящая редакция публичного договора
опубликована 09 января 2023 года
и вступает в силу с момента публикации

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР на оказание медицинских стоматологических услуг

Настоящий публичный договор (**Договор**) на основании статьи 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь (**ГК**) определяет порядок возмездного оказания медицинских стоматологических услуг (**Услуги**), ответственность, права и обязанности; порядок взаимоотношений между ООО «Диал-Дент» (**Исполнитель**) в лице Директора Васильевой Ольги Евгеньевны, действующего на основании Устава, и физическим лицом, принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора (**Заказчик**).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Термины, которые используются в Договоре с заглавной буквы, имеют следующие значения, независимо от рода, падежа и числа, в котором они используются.

1.2. Акцепт Договора – присоединение к предложенным Исполнителем условиям Договора, т.е. полное и безоговорочное принятие Договора в целом без каких-либо условий, изъятий и оговорок путем совершения действий, указанных в пункте 2.7 Договора (статья 398 ГК).

1.3. Исполнитель – юридическое лицо, являющееся Стороной по Договору, в том числе для целей настоящего Договора; лечащие врачи, административный, вспомогательный и иной персонал (медицинские сестры, рентген-лаборанты, санитарки, администраторы и т.д.).

1.4. Заказчик – гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин/подданный либо апатрид, который осуществил Акцепт Договора и является получателем либо законным представителем получателя Услуг по Договору для использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

1.5. Лечащий врач – физическое лицо, имеющее высшее медицинское образование, подтвержденное документом об образовании, и в установленном законодательством Республики Беларусь порядке занимающееся деятельностью, связанной с организацией и оказанием медицинской помощи по стоматологии. Лечащий врач может назначаться без согласования с Заказчиком.

1.6. Медицинское стоматологическое вмешательство – любое воздействие и (или) иная манипуляция, выполняемые Исполнителем при оказании медицинской помощи по стоматологии Заказчику.

1.7. Медицинская помощь по стоматологии – комплекс стоматологических услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление стоматологического здоровья, включающий медицинскую профилактику, диагностику и лечение, осуществляемых Исполнителем.

1.8. Стоматологические услуги – медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые Исполнителем при оказании медицинской помощи по стоматологии Заказчику. Включают в себя вместе, частично либо по отдельности: терапевтическое лечение, ортопедическое лечение, ортодонтическое лечение, хирургическое лечение; услуги рентгенологической диагностики (дентальной), услуги врачебных консультаций; зуботехнические работы. Стоматологические услуги оказываются медицинскими работниками Исполнителя, состоящими в трудовых или гражданско-правовых отношениях с Исполнителем, и другими специалистами, привлеченными для предоставления консультативной или профессиональной помощи.

1.9. Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатков оказанных Услуг Заказчик вправе предъявить требования, изложенные в п. 9.4. настоящего Договора.

1.10. Недостаток оказанных Услуг – несоответствие обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Заказчиком до начала медицинских стоматологических вмешательств.

1.11. Место оказания Услуг:

- ООО «Диал-Дент»: Республика Беларусь, г. Минск, проспект Дзержинского 127, пом. 486.

1.12. В Договоре Заказчик и Исполнитель по отдельности именуется «Сторона», а вместе – «Стороны».

**QR-код специального разрешения (лицензии)
Министерства здравоохранения Республики Беларусь**



2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Предметом Договора является оказание Заказчику платных стоматологических услуг, определяемых Исполнителем исходя из медицинских показаний, общего состояния здоровья Заказчика, его пожеланий и лечебно-диагностических возможностей Исполнителя, а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги.

2.2. Услуги оказываются в соответствии с предварительным общим планом лечения. Предварительный общий план лечения составляется Исполнителем, согласовывается Сторонами и фиксируется в стоматологической амбулаторной карте формы № 043/у-10.

2.3. Стороны осознают, что в зависимости от состояния здоровья Заказчика в предварительный общий план лечения могут вноситься дополнения и изменения, в том числе существенные. Предварительный общий и фактический планы лечения фиксируются в стоматологической амбулаторной карте. Факт оказания Услуг Заказчику подтверждается первичной медицинской документацией и Актом об оказании услуг (Акт).

2.4. В зависимости от графика работы Лечащего врача, графика визитов (приемов) Заказчика, технологических процессов, связанных с процессом оказания Услуг, сроки оказания Услуг определяются исключительно Исполнителем. Услуги по настоящему Договору могут оказываться Исполнителем неоднократно в течение срока его действия.

2.5. Договор является публичным договором, в соответствии с которым Исполнитель обязуется оказать Услуги каждому Заказчику, обратившемуся к Исполнителю для получения Услуги согласно п. 2.1 Договора.

2.6. Размещение текста Договора на веб-сайте Исполнителя <https://dialdent.by/> и по месту оказания Услуг является публичным предложением (офертой) Исполнителя заключить Договор на предложенных условиях с любым, кто отзовется (п. 2 статьи 407 ГК).

2.7. Акцепт Договора является фактом принятия Заказчиком условий Договора и считается заключенным в простой письменной форме (п. 2 и п. 3 статьи 404 ГК) с момента подписания Заказчиком медицинской документации (стоматологическая амбулаторная карта формы № 043/у-10). В иных случаях фактом принятия Заказчиком условий Договора является подписание информированного добровольного согласия и/или фактическая оплата полученных Заказчиком Услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п. 3 статьи 408 ГК).

2.8. Подписанные Заказчиком стоматологическая амбулаторная карта, информированное добровольное согласие на оказание медицинских стоматологических услуг являются неотъемлемыми частями Договора.

2.9. Присоединение Заказчика к Договору, то есть принятие (акцепт) Заказчиком условий Договора является также подтверждением, помимо прочего, ознакомления и согласия с текстом настоящего Договора, преискурantom Услуг, «Правилами внутреннего распорядка для пациентов», «Положением о предоставлении гарантий при оказании Услуг», «Политикой в отношении обработки персональных данных», являющимися неотъемлемыми частями Договора. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

3. ЗАЯВЛЕНИЯ И ЗАВЕРЕНИЯ СТОРОН

3.1. Исполнитель имеет специальное разрешение (лицензию) Министерства здравоохранения Республики Беларусь М-8197 на право осуществления медицинской деятельности, зарегистрированное в Едином реестре лицензий за № 3220000061312, выданное на основании решения за № 2.2 от 24 января 2018 года и решения о внесении изменений № 45.3 от 24 ноября 2021 года. Специальное разрешение (лицензия) действует бессрочно.

3.2. При предоставлении медицинской помощи по стоматологии Исполнитель придерживается стандартов медицинской практики и положений медицинской этики, а также применяет методы профилактики, диагностики и лечения, разрешенные Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.3. Исполнитель гарантирует качественное оказание Услуг. Под качеством Услуг понимается совокупность характеристик Услуг, отражающих своевременность и необходимость их оказания, степень их соответствия клиническим протоколам и иным нормативным правовым актам Республики Беларусь в области здравоохранения, а также степень достижения запланированного результата оказания Услуг, рыночной стоимости, что соответствует полному удовлетворению потребностей Заказчика.

3.4. Заказчик осведомлен и согласен с тем, что в Месте оказания услуг в целях обеспечения безопасности, предотвращения возможных преступлений и разрешения спорных ситуаций производится аудио- и (или) видеозапись. Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать любым способом полученную информацию о Заказчике, в том числе информацию о факте обращения за медицинской помощью по стоматологии, сведений о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи по стоматологии, рисках, а также возможных альтернативах медицинского стоматологического вмешательства в научных, образовательных, рекламных и маркетинговых целях без указания персональных данных Заказчика. Все мультимедийные материалы и права на них принадлежат Исполнителю. Право на использование любым способом полученной информации предоставляется Исполнителю безвозмездно на неопределенный срок.

3.5. Для осуществления контроля и оценки качества при оказании Услуг может применяться дентальный фотопротокол. Заказчик осведомлен и согласен с тем, что при осуществлении дентального фотопротокола будут получены снимки ротовой полости, а также могут быть получены снимки зоны лица и во весь рост. Исполнитель может публиковать результаты дентального фотопротокола в целях собственного маркетингового продвижения, а Заказчик вправе потребовать от Исполнителя технических решений с целью недопущения собственной деанонимизации (с помощью эффекта «замыливания», ретуширования, наложения графических объектов и т.п. в области лица).

3.6. Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать личные, банковские, врачебные данные Заказчика для изучения рынка медицинских услуг, собственного маркетингового планирования и продвижения; осуществления рассылок рекламного характера (новостей, акций и предложений) Исполнителя с помощью sms-, e-mail-сообщений, а также сообщений в мессенджерах и социальных сетях, без разглашения третьим лицам. Право на использование данных Заказчика предоставляется Исполнителю безвозмездно на неопределенный срок. Порядок отказа от использования данных Заказчика и/или получения рекламной рассылки указан в п. 4.4.11 Договора.

3.7. Заказчик гарантирует, что до момента получения стоматологической помощи сообщит Исполнителю о всех перенесенных или имеющихся заболеваниях (аллергия, гепатит, венерические заболевания, ВИЧ/СПИД, коронавирусная инфекция COVID-19, бронхиальная астма, заболевания сердечно-сосудистой системы, туберкулез, но не ограничиваясь данным списком), а также о переливаниях крови, инъекциях (за последние 2 (Два года)); о контакте с инфицированными больными, о получении заместительной почечной терапии (гемодиализ либо перитонеальный диализ), о беременности.

3.8. Стоматологическая амбулаторная карта Заказчика является собственностью Исполнителя и хранится у Исполнителя. Стоматологическая амбулаторная карта не подлежит выдаче Заказчику, в том числе для ознакомления с содержанием сведений из карты и/или для осуществления Заказчиком собственноручных выписок таких сведений, включая изготовление копий и фотографирование.

3.9. Промежуточные вещественные результаты Услуг – слепки, ортопедические и ортодонтические модели, в том числе в цифровом формате, и прочие, не ограничиваясь данным списком, - являются собственностью Исполнителя, не подлежат копированию и выдаче Заказчику. Исключением является только выдача Заказчику копий данных рентгенологических исследований на бумажных и/или портативных электронных носителях (CD/DVD-диски, USB-флеш-накопители).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Оказать Услуги Заказчику в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Республики Беларусь.

4.1.2. Ознакомить Заказчика с медицинской документацией, с порядком и планом лечения, калькуляцией стоимости Услуг и порядком их оплаты.

4.1.3. Поставить в известность Заказчика о возникших обстоятельствах, которые могут привести к увеличению объема оказания Услуг, и возможных осложнениях при лечении, отразить это в амбулаторной карте Заказчика с обязательной подписью Заказчика.

4.1.4. Обеспечить режим конфиденциальности сведений о состоянии здоровья Заказчика (врачебная тайна) в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4.1.5. Соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с Заказчиком.

4.1.6. Соблюдать конфиденциальность персональных, банковских и врачебных данных Заказчика и обеспечивать хранение и защиту таких данных согласно внутреннему порядку Исполнителя и законодательству Республики Беларусь.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Самостоятельно определять объем, порядок, виды медицинских манипуляций, их необходимость и сроки выполнения, применение лекарственных средств, изделий медицинского назначения и расходных материалов.

4.2.2. В случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объем и характер исследований, манипуляций, оперативных мероприятий, необходимых для сохранения витальных функций, установления диагноза, устранения осложнений, обследования и оказания Услуг Заказчику, в том числе не оговоренных Сторонами изначально.

4.2.3. Самостоятельно определять время и очередность приема Заказчика.

4.2.4. Производить замену Лечащего врача на любой стадии оказания Услуг без предварительного уведомления Заказчика.

4.2.5. Запретить Заказчику осуществление фото- и/или видеосъемки помещений по месту оказания Услуг, в том числе и самого процесса оказания Услуг;

4.2.6. Запретить Заказчику осуществление аудиозаписей коммуникации с работниками Исполнителя, а также с третьими лицами, оказывающими отдельные компоненты (этапы) Услуг.

4.2.7. Перенести ранее оговоренные дату и время приема с обязательным информированием Заказчика в следующих случаях:

- при отсутствии работника Исполнителя по уважительным причинам и невозможности Исполнителя произвести его замену;



- при отсутствии технических условий для оказания Услуг: вследствие аварий, перебоев и отключения бытовых коммуникаций; поломок оборудования медицинского и иного назначения;
- при введении ограничительных мер со стороны государственных органов.

4.2.8. Отказать в оказании Услуг Заказчику при первичном или повторном обращении, если это не угрожает жизни Заказчика и не относится к неотложной помощи, в следующих случаях:

- в случае отсутствия у Заказчика документа, удостоверяющего личность;
- при любой невозможности со стороны Исполнителя (технической, отсутствии медицинского персонала, лекарственных препаратов, расходных материалов и пр.);
- при нахождении Заказчика в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- при несоблюдении санитарно-гигиенических норм в месте оказания Услуг;
- в случае оскорбления, умышленного унижения чести и достоинства работников Исполнителя;
- при агрессивном поведении Заказчика, угрожающем здоровью или жизни окружающих;
- при не подтверждении явки на прием за 12 (Двенадцать) часов до начала времени приема;
- при систематической неявке на прием 2 (Два) и более раз. Систематическая неявка на прием, равно как не уведомление Исполнителя о причинах неявки, что подтверждается соответствующими записями в стоматологической амбулаторной карте, признается Исполнителем как отказ от медицинского вмешательства по смыслу статьи 45 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- при фактическом или предполагаемом опоздании на назначенный прием более чем на 15 (Пятнадцать) минут. В таком случае Исполнитель имеет право назначить Заказчику прием на другое время этого же дня либо на другую дату с учетом графика своей загрузки;
- при систематических опозданиях на прием 2 (Два) и более раз;
- если невозможно установить с Заказчиком терапевтическое сотрудничество, при неукоснительном соблюдении требований статьи 17 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- если Заказчик не согласен с планом лечения и/или стоимостью Услуг;
- при отсутствии со стороны Заказчика необходимых исследований (анализов, заключений) для допуска к оказанию ряда Услуг, определяемых Исполнителем, а также при нежелании Заказчика пройти данные исследования;
- если Заказчик не соблюдает рекомендации Лечащего врача;
- если Исполнитель не может гарантировать качественный результат лечения либо Услуги будут нарушать установленные национальные и/или международные протоколы лечения;
- при наличии у Заказчика относительных и абсолютных медицинских противопоказаний к проведению лечения;
- при нарушении Заказчиком и других правил внутреннего распорядка для пациентов.

4.2.9. Отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора в случае неполной или несвоевременной оплаты Заказчиком Услуг, нарушения Заказчиком порядка оплаты, непредоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Исполнителем обязательств по Договору, в случае нарушения Заказчиком иных условий Договора.

4.2.10. Производить замену компонентов Услуг с сохранением их класса или производить замену на компоненты Услуг более высокого класса без доплаты со стороны Заказчика.

4.2.11. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные компоненты (этапы) Услуг.

4.2.12. В случае непредоставления либо неполного или неверного предоставления Заказчиком информации приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до предоставления необходимой информации.

4.3. **Заказчик обязуется:**

4.3.1. Предоставлять Исполнителю сведения и документы для оформления медицинской документации.

4.3.2. Соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов.

4.3.3. Являться на прием в установленное время. В случае предполагаемого опоздания на прием незамедлительно предупреждать Исполнителя.

4.3.4. В случае невозможности явки на прием уведомить об этом Исполнителя не позднее, чем за 3 (Три) часа до назначенного времени приема.

4.3.5. Производить оплату Услуг в порядке и сроки, установленные разделом 5 Договора.

4.3.6. Соблюдать и выполнять установленные Исполнителем профилактические мероприятия; мероприятия, связанные с гарантийными сроками на Услуги.

4.3.7. Незамедлительно информировать Исполнителя обо всех обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение Договора.

4.3.8. Возмещать убытки Исполнителю в случае причинения ущерба его имуществу.

4.4. **Заказчик вправе:**

4.4.1. Получать информацию об объеме, стоимости и результатах предоставленных Услуг; согласовывать план лечения, предлагаемый Исполнителем.

4.4.2. Получать своевременные, качественные и безопасные для жизни и здоровья Услуги.

4.4.3. Получать информацию о лицензии Исполнителя, квалификации лечащего врача и среднего медицинского персонала.

- 4.4.4. Требовать замены лечащего врача путем направления письменного заявления по Месту нахождения Исполнителя либо на его электронный адрес: 336850303@mail.ru.
Заявление должно быть рассмотрено Исполнителем в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента его получения.
- 4.4.5. Получить возмещение вреда в случае ненадлежащего оказания Услуг.
- 4.4.6. Требовать соблюдения врачебной тайны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.
- 4.4.7. Отказаться от медицинского вмешательства с обязательным подписанием формы отказа от получения медицинских услуг.
- 4.4.8. Запросить выписку из стоматологической амбулаторной карты. Порядок запроса указан в разделе 6 «Правил внутреннего распорядка для пациентов».
- 4.4.9. Запросить изготовление информационных писем (ходатайств) для оформления приглашения на проезд в Республику Беларусь, открытия визы; справки для налогового вычета и иных необходимых документов. Запрос оформляется Заказчиком в письменном виде и передается Исполнителю по месту его нахождения либо на его электронный адрес: 336850303@mail.ru.
Запрос рассматривается Исполнителем в течение 3 (Трех) рабочих дней.
- 4.4.10. На любом из этапов действия Договора уточнять объем персональных, банковских и врачебных данных, хранящихся у Исполнителя. В любой момент, в том числе после окончания действия Договора, запретить Исполнителю дальнейшее хранение данных, кроме случаев по требованию законодательства, путем направления соответствующего письменного заявления по месту нахождения Исполнителя либо на электронный адрес Исполнителя: 336850303@mail.ru.
- 4.4.11. В любой момент, в том числе после окончания действия Договора, отказаться от получения рекламной рассылки Исполнителя с помощью технических возможностей сервисов рассылки (функция «Отказаться от рассылки» или подобная ей) либо же путем направления соответствующего письменного заявления по Месту оказания Услуг или на электронный адрес Исполнителя: 336850303@mail.ru.
- 4.4.12. В любое время отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке при условии оплаты Исполнителю фактически оказанных Услуг. В данном случае предоплата на приобретение расходных материалов и оказание каких-либо Услуг Заказчику не возвращается.
- 4.4.13. При неудовлетворенности оказанными Услугами обратиться к лицу, ответственному за ведение претензионной работы в ООО «Диал-Дент», в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

5. СУММА ДОГОВОРА. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Сумма настоящего Договора определяется исходя из стоимости оказанных Услуг. Стоимость Услуг по Договору определяется исходя из предварительной и окончательной калькуляций согласно действующему прейскуранту на день оформления предварительного плана лечения и на день оказания Услуг. Прейскурант на услуги устанавливается Исполнителем в соответствии с действующими нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь и изменяется в одностороннем порядке по мере необходимости, в том числе в связи с изменением стоимости материалов и услуг, в соответствии с действующим законодательством. Изменения в Прейскуранте на услуги доводятся до сведения Заказчика посредством размещения сведений в Месте оказания Услуг, путем размещения соответствующей информации на веб-сайте Исполнителя, доведения до сведения иным определенным Исполнителем образом.

5.2. Объем оказанных Услуг и факт их оказания определяется записями в стоматологической амбулаторной карте Заказчика.

5.3. Оплата Заказчиком Услуг может производиться любыми из перечисленных способов:
- путем внесения наличных денежных средств в белорусских рублях в кассу Исполнителя по Месту оказания Услуг;
- банковскими картами платежных систем и/или системами мобильных платежей, работающих в момент оплаты Услуг на территории Республики Беларусь, через терминальное оборудование по месту оказания Услуг;
- путем перечисления безналичных денежных средств в белорусских рублях на расчетный счет Исполнителя.

5.4. Исполнитель вправе требовать от Заказчика обеспечения задатка (предварительной оплаты) в размере от 30 (Тридцати) до 100 (Ста) % от стоимости Услуг по предварительному общему плану лечения до начала оказания Услуг. При наступлении условий, указанных в п. 4.2.8. и п. 4.2.9. настоящего Договора, Исполнитель не возмещает Заказчику осуществленную предварительную оплату в соответствии с нормами п. 2 ст. 352 ГК.

Окончательную оплату стоимости (положительную разницу между предварительной и финальной калькуляциями в пользу Исполнителя) Заказчик производит непосредственно после оказания Услуг.

5.5. В случае возникновения переплаты (положительной разницы между предварительной и финальной калькуляциями в пользу Заказчика) Исполнитель осуществляет возврат денежных средств Заказчику в сроки, согласованные Сторонами в письменной форме, либо по согласованию Сторон производит зачет денежных средств за оплату Услуг в последующем.



5.6. Заказчик самостоятельно оплачивает банковские и иные финансовые комиссии, связанные с оплатой Услуг.

5.7. В случаях, если плательщиками Услуг за Заказчика выступают третьи лица - страховые, банковские организации, благотворительные фонды и иные юридические субъекты, то сроки и методы оплаты Услуг, а также возврат неиспользованных денежных средств после оказанных Услуг согласовываются с данными третьими лицами в индивидуальном порядке и в соответствии с законодательством. В случае превышения стоимости оказанных Услуг над размером оплаты со стороны третьих лиц Заказчик самостоятельно производит доплату Исполнителю.

5.8. В случае, когда Заказчику предоставляется рассрочка по оплате Услуг, между Сторонами заключается отдельный договор на оказание медицинских стоматологических услуг с условием рассрочки платежа.

5.9. Исполнитель вправе в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг, предусмотренных Договором, более чем на 2 (Два) календарных дня, по своему усмотрению:

- приостановить оказание Услуг Заказчику в случае, если лечение не считается окончанным, в том числе отменить назначенный прием и (или) не назначать нового приема до момента полной оплаты Заказчиком задолженности, при этом в указанном случае Исполнитель не считается нарушившим свои обязательства по Договору (в том числе сроков оказания Услуг);

- обратиться в суд за взысканием задолженности;

- обратиться к нотариусу за совершением исполнительной надписи.

5.10. Стороны пришли к соглашению о том, что, в соответствии с п. 6 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12 июля 2013 года № 57-3 «О бухгалтерском учете и отчетности», постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12 февраля 2018 года № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21 декабря 2015 года № 58», Акт составляется Исполнителем единолично. Акт возврату Исполнителю не подлежит.

6. СРОКИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Гарантийные обязательства со стороны Исполнителя исполняются при соблюдении следующих условий:

- Заказчик ознакомлен с настоящими условиями и принимает их;
- Заказчик выполняет надлежащим образом все обязательства по Договору;
- Заказчик оплатил оказанные Услуги в полном объеме.

6.2. Для реализации права на гарантию Заказчик также обязуется без каких-либо оговорок выполнять условия п. 6.4 настоящего Договора.

6.3. Исполнитель устанавливает гарантийные сроки на Услуги, срок исчисления начала гарантийных сроков и перечень обстоятельств, на которые гарантии не распространяются. Данная информация указывается в «Положении о предоставлении гарантий при оказании Услуг», являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

6.4. Гарантийные обязательства сохраняются Исполнителем в случае выполнения Заказчиком следующих условий:

- соблюдение рекомендаций Лечащего врача;
- явка Заказчика на очные приемы, консультации, осмотры по назначенному Лечащим врачом графику;
- своевременное уведомление Исполнителя и/или явка Заказчика при наступлении случаев, требующих гарантийного обслуживания.

6.5. Гарантийные обязательства уменьшаются либо полностью прекращаются при возникновении в период сроков гарантийного обслуживания следующих обстоятельств:

- неявка Заказчика на очные приемы, консультации, осмотры – уменьшаются на срок по усмотрению Лечащего врача вплоть до полного прекращения гарантийного обслуживания;
- несоблюдение Заказчиком рекомендаций Лечащего врача по уходу за полостью рта – уменьшаются на срок по усмотрению Лечащего врача вплоть до полного прекращения гарантийного обслуживания;

- при обращении Заказчиком за оказанием стоматологических услуг в иное медицинское учреждение (за исключением особых случаев, согласованных Сторонами) – полностью прекращаются.

6.6. При соблюдении со стороны Заказчика всех условий, указанных в п. 6.4. настоящего Договора, Исполнитель вправе увеличить гарантийные сроки.

6.7. В случаях уменьшения, прекращения либо увеличения гарантийных сроков в амбулаторной карте Заказчика производится соответствующая запись Лечащим врачом.

6.8. Гарантийные сроки не распространяются на нормальный износ или на повреждения, вызванные неправильным использованием, умышленным воздействием, небрежностью или несчастным случаем.

6.9. Заказчик самостоятельно контролирует сроки гарантийного обслуживания.

6.10. При соблюдении всех условий со стороны Заказчика все работы по коррекции, ремонту и замене в период сроков гарантийного обслуживания проводятся Исполнителем безвозмездно. Так как применение местной и общей анестезии (наркоза) является лишь средством обеспечения возможности провести стоматологическое лечение, то при наступлении гарантийных случаев Заказчик оплачивает применение анестезии в полном объеме.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны несут предусмотренную законодательством Республики Беларусь ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора.

7.2. Исполнитель несет ответственность за качество оказываемых Услуг по настоящему Договору.

7.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае:

- предоставления Заказчиком недостоверной или неполной информации, повлиявшей на принятие решения о лечении;
- возникновения аллергических реакций или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению в Республике Беларусь; наступления побочных эффектов медицинского вмешательства и осложнений, возникших вследствие конституционно-анатомических особенностей организма;
- возникновения осложнений по вине Заказчика (несоблюдение рекомендаций Лечащего врача, в том числе касающихся гарантийных сроков; несоблюдение правил гигиены полости рта, гигиенического ухода за протезами; несвоевременное сообщение о возникших дефектах и поломках стоматологических изделий (имплантатов, протезов, виниров, пломб, ортодонтических конструкций и т.д.) и/или несвоевременное обращение к Исполнителю за устранением дефектов и поломок; неправильная эксплуатация стоматологических изделий;
- возникновения осложнений после оказания стоматологической помощи в ином медицинском учреждении;
- неисполнения Заказчиком условий настоящего Договора.

7.4. В случае досрочного расторжения Договора по инициативе Заказчика по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик оплачивает Исполнителю фактически выполненные Услуги, а также возмещает фактически понесенные Исполнителем убытки в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.5. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение настоящего Договора, если докажет, что причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) стало нарушение Заказчиком условий настоящего Договора, в том числе связанных с нарушением условий оплаты.

7.6. Заказчик несет ответственность за достоверность предоставляемой информации, выполнение рекомендаций Лечащего врача, своевременную и полную оплату Услуг.

7.7. Претензии к эстетическим результатам не принимаются после фиксации о вещественных результатов Услуг (коронки, пломбы, виниры, ортодонтические конструкции и др.) в полости рта.

7.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

7.9. О наступлении (и прекращении) указанных в Договоре обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по Договору. Срок исполнения обязательства Сторонами по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 1 (Одного) месяца, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по Договору с уведомлением об этом другой Стороны. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной. При этом освобождение от возмещения убытков не затрагивает обязанности Сторон по исполнению обязательств, уже имевшихся до момента наступления обстоятельств форс-мажора.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

8.1. Договор действует с момента Акцепта Договора до момента полного исполнения Сторонами всех своих обязательств либо до момента его расторжения или одностороннего отказа от его исполнения одной из Сторон в порядке, предусмотренном Договором.

8.2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут: - по соглашению Сторон;

- по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий досрочного расторжения Договора и возмещения убытков, предусмотренных Договором. В частности, Заказчик должен предварительно оплатить оказанные Услуги и все фактически понесенные Исполнителем затраты;
- при существенном нарушении Сторонами обязательств по Договору;
- при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора;
- по иным основаниям, предусмотренным законодательством и Договором.



8.3. Изменения (дополнения) к Договору могут быть внесены Исполнителем в любое время в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Договора на веб-сайте Исполнителя по адресу <https://dialdent.by/> с целью доведения до всеобщего сведения ее редакции с указанием даты введения в действие. При этом Договоры, заключенные до изменений (дополнений) условий Договора, считаются измененными для всех Заказчиков, с момента публикации новой редакции Договора (введение в действие новой редакции) на веб-сайте Исполнителя по адресу <https://dialdent.by/> если иной срок не указан в такой публикации. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вводить новые Приложения и дополнения к настоящему Договору, а также изменения (дополнения) к ним с доведением их до сведения Заказчика путем размещения соответствующей информации на веб-сайте Исполнителя <https://dialdent.by/>, или посредством размещения сведений в Месте оказания Услуг, или доведения до сведения иным определенным Исполнителем образом. Аналогичное правило применимо и к внесению изменений (дополнений) в прејскурант Услуг, «Правила внутреннего распорядка для пациентов», «Положение о предоставлении гарантий при оказании Услуг», «Политику в отношении обработки персональных данных».

8.4. Заказчик обязуется проверять на веб-сайте Исполнителя по адресу <https://dialdent.by/> наличие информации об изменении (дополнении) Договора.

8.5. В случае несогласия Заказчика с внесенными изменениями (дополнениями) в текст Договора Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора с обязательным письменным уведомлением Исполнителя при условии оплаты фактически оказанного объема Услуг с учетом невозврата Исполнителем внесенной предоплаты.

8.6. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении настоящего Договора либо о несогласии с отдельными положениями настоящего Договора, в том числе с изменением тарифных планов на Услуги, заявленное до вступления новой редакции Договора в силу или в течение 3 (Трех) календарных дней с момента вступления после вступления новой редакции Договора в силу) признается согласием и присоединением Заказчика к новой редакции настоящего Договора (п. 3 статьи 159 ГК). Обращение за оказанием Услуг (продолжение пользования Услугами) после вступления новой редакции Договора в силу также является выражением согласия с новой редакцией Договора. Аналогичные правила о выражении согласия применимы также к приложениям Договора: прејскуранту Услуг, «Правилам внутреннего распорядка для пациентов», «Положению о предоставлении гарантий при оказании Услуг», «Политике в отношении обработки персональных данных».

8.7. В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика, отказа Заказчика от исполнения Договора и/или отказа Заказчика от заказанных Услуг, Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные им расходы по исполнению Договора.

8.8. Аннулирование заказанных и оплаченных Услуг по инициативе Заказчика оформляется путем подачи письменного заявления в свободной форме по Месту нахождения Исполнителя либо на электронный адрес Исполнителя: 336850303@mail.ru.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. В случае возникновения между Исполнителем и Заказчиком разногласий и спорных моментов по Договору Стороны заверяют друг друга, что приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию в досудебном претензионном порядке.

9.2. Договор предусматривает разрешение споров путем обмена претензиями и ответами на претензии в письменной форме.

9.3. Претензии со стороны Заказчика предъявляются по месту нахождения Исполнителя либо на электронный адрес: 336850303@mail.ru в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента возникновения разногласий, спорных моментов, замечаний относительно качества Услуг либо отдельных их компонентов либо в случае возникновения ущерба, понесенного Заказчиком в результате неисполнения либо ненадлежащего исполнения со стороны Исполнителя своих обязательств по Договору, и подлежат рассмотрению в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с момента получения Исполнителем претензий. При предъявлении Заказчиком требований, связанных с недостатками оказанных Услуг, Исполнитель должен провести проверку качества результата оказанных Услуг в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». Порядок организации и проведения оценки и контроля качества стоматологической помощи установлен в Положении о системе и оценки и контроля качества стоматологической помощи, разработанном в соответствии с нормами Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи» от 21 мая 2021 года. В случае, если по истечении срока в 14 (Четырнадцать) дней Исполнитель не предоставит письменный ответ на претензии, то претензии Заказчика к Исполнителю будут считаться обоснованными.

9.4. При обнаружении недостатков оказанных Услуг, подтвержденных результатами проверки качества результата оказанных Услуг в соответствии с п. 9.3. настоящего Договора либо заключением судебно-медицинской экспертизы, Заказчик вправе предъявить Исполнителю одно из требований:

- безвозмездного устранения недостатков оказанных Услуг в разумный срок;
- соразмерного уменьшения установленной цены оказанных Услуг;
- безвозмездного изготовления другого овеществленного результата Услуг из однородного материала такого же качества или повторного оказания Услуг, если это возможно, в разумный срок.

При этом Заказчик обязан возвратить ранее переданный ему Исполнителем овеществленный результат Услуг;

- возмещения документально подтвержденных расходов Заказчика по устранению недостатков оказанных Услуг при обращении в другие медицинские учреждения (в согласованных Сторонами случаях);

- расторжения настоящего Договора и возврата уплаченных за оказанные Услуги денежных средств, если недостатки оказанных Услуг не устранены Исполнителем в разумный срок.

Разумный срок устранения недостатков оказанных Услуг формируется индивидуально и зависит от состояния здоровья Заказчика, периода, необходимого для качественного оказания Услуг, графика работы лечащих врачей, материальных и технических возможностей Исполнителя и согласовывается Сторонами в письменном виде.

9.5. Претензии со стороны Исполнителя направляются по месту нахождения Заказчика и/или на его адрес электронной почты, и/или посредством мессенджеров по сообщенному Заказчиком телефонному номеру (телефонным номерам) при заключении Договора. Срок для рассмотрения претензий Заказчиком составляет 14 (Четырнадцать) календарных дней с момента отправления Исполнителем претензий. В случае, если по истечении срока в 14 (Четырнадцать) дней Заказчик не предоставит письменный ответ на претензии, то претензии Исполнителя к Заказчику будут считаться обоснованными.

9.6. Любая из Сторон при урегулировании споров может инициировать обращение к медиатору.

9.7. Если разногласия и спорные моменты между Сторонами не могут быть устранены путем переговоров, в претензионном порядке либо после обращения к медиатору, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя.

9.8. Взаимоотношения Сторон, не предусмотренные условиями настоящего Договора, регулируются законодательством Республики Беларусь.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Языком медицинской документации Исполнителя является русский язык. В случае необходимости перевода медицинской документации с русского языка на белорусский язык Заказчик подает письменное заявление по месту нахождения Исполнителя либо на электронный адрес: 336850303@mail.ru.

Исполнитель осуществляет перевод медицинской документации с русского языка на белорусский язык не позднее 5 (Пяти) календарных дней с момента получения заявления.

10.2. Исполнитель не осуществляет переводы медицинской документации на иностранные языки. Заказчик в случае такой необходимости вправе прибегнуть к услугам профессиональных переводчиков, а при необходимости получения нотариального заверения переводов – к нотариусам.

10.3. Заказчик дает согласие на обработку Исполнителем своих персональных, банковских и врачебных данных при обращении к Исполнителю на условиях, определенных законодательством Республики Беларусь. Обработка вышеуказанных персональных данных будет осуществляться путем смешанной обработки (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение использования, распространение), в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение). Заказчик дает согласие на предоставление своих персональных данных третьим лицам (в том числе их возможную трансграничную передачу) в объеме, необходимом для выполнения обязательств по Договору, принятых Исполнителем.

10.4. Исполнитель обеспечивает хранение персональных, банковских и врачебных данных на собственных ресурсах, а также на сторонних ресурсах, находящихся в собственности Исполнителя либо на правах использования до наступления условий, указанных в п. 4.4.10 Договора.

10.5. При изменении Места оказания стоматологических услуг или почтового адреса, телефонных номеров, адреса электронной почты, иных реквизитов Исполнитель обязуется размещать соответствующую информацию на веб-сайте <https://dialdent.by/> и по Месту оказания Услуг.



11. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

11.1. Реквизитами Заказчика будет считаться информация, указанная им при оформлении титульного листа стоматологической амбулаторной карты формы № 043/у-10, а личной подписью Заказчика – подпись, поставленную им на титульном листе вышеназванной карты.

11.2. Реквизиты Исполнителя:

ООО «Диал-Дент»

Юридический адрес и адрес местонахождения:
220045, Республика Беларусь, г. Минск,
Проспект Дзержинского, 127-486

УНП 192798365

р/с BY32MTBK30120001093300079229,
Бик банка МТВКВУ22,
ЗАО «МТБанк», г. Минск, ул. Толстого, 10.

Контакты:

Телефон: +375296850303, +375336850303
WhatsApp +375336850303,
Viber +375296850303,
Telegram: +375296850303, @dialdent
E-mail: 336850303@mail.ru
Web: <https://dialdent.by/>