

## Общество с ограниченной ответственностью «Витаминка»

Юридический адрес: 143905, Московская обл., р-он Балашихинский, г.Балашиха, ул.Свердлова, д.32, пом.259, ИНН: 5001091850 / КПП: 500101001, ОГРН 1125001006217, р/с 40702810940000028479 в ПАО Сбербанк г.Москва к/с 30101810400000000225 БИК 044525225, тел.8(495)212-19-39, 8(495)212-19-69

Приложение № 1  
к приказу № 01/09/26 от 01.09.2026

# ПРАВИЛА

## предоставления платных медицинских услуг в ООО «Витаминка»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Витаминка» (далее — Правила) определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг гражданам, порядок взаимодействия ООО «Витаминка» с потребителями и заказчиками, правила заключения и исполнения договоров, оплаты услуг, оформления медицинской и договорной документации, а также порядок рассмотрения обращений и прекращения договорных отношений.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», законодательством об электронной подписи и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. ООО «Витаминка» является медицинской организацией частной системы здравоохранения и предоставляет платные медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01162-50/00315273, дата предоставления лицензии — 27.07.2017, лицензирующий орган — Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения. Платные медицинские услуги оказываются только в пределах работ (услуг), включенных в единый реестр лицензий, и по соответствующему адресу осуществления медицинской деятельности.

#### 1.4. Адреса осуществления медицинской деятельности:

- Московская область, г. Балашиха, ул. Свердлова, д. 32, пом. 259;
- Московская область, г. Балашиха, ул. Заречная, д. 40, офис 1, офис 2.

1.5. Режим работы медицинских центров: понедельник–суббота — с 8:00 до 20:00, воскресенье — с 8:00 до 19:00. Актуальный график работы конкретных медицинских работников размещается на официальном сайте и предоставляется при обращении в медицинский центр.

1.6. Официальный сайт ООО «Витаминка»: <https://vitaminka.center>. Телефоны: +7 (495) 212-19-39, +7 (495) 212-19-69.

1.7. ООО «Витаминка» не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий в системе обязательного медицинского страхования. На дату утверждения настоящих Правил услуги по договорам добровольного медицинского страхования не оказываются. Потребитель вправе получить соответствующую медицинскую помощь без взимания платы в медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий, при наличии оснований и в порядке, установленном законодательством.

1.8. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте ООО «Витаминка» и на информационных стендах (стойках) в обоих медицинских центрах в наглядной и доступной форме в течение всего времени работы.

### **1.9. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются понятия в значениях, установленных законодательством Российской Федерации. Для целей внутреннего применения используются также следующие обозначения:

- Исполнитель — ООО «Витаминка».
- Потребитель (Пациент) — физическое лицо, намеренное получить или получающее платные медицинские услуги лично.
- Заказчик — физическое или юридическое лицо, заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги для себя либо в пользу Потребителя.
- Договор — письменное соглашение об оказании платных медицинских услуг; в ООО «Витаминка» может оформляться путем присоединения к Публичной оферте с подписанием Заявления о присоединении и Спецификации либо в форме отдельного двустороннего договора в предусмотренных клиникой случаях.
- Спецификация — договорный документ, фиксирующий конкретный перечень платных медицинских услуг, их количество, стоимость, срок оказания и адрес предоставления, а также иные согласованные сторонами сведения.
- МИС — медицинская информационная система ООО «Витаминка» («Инфоклиника PRO»).
- F.Doc — применяемый ООО «Витаминка» сервис электронного документооборота и подписания документов.

## **2. Условия предоставления платных медицинских услуг**

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются по желанию Потребителя на основании заключенного договора и при наличии необходимых медицинских показаний либо при отсутствии противопоказаний, если они имеют значение для конкретной услуги.

2.2. До заключения договора Потребителю и (или) Заказчику в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий. Отказ от платных услуг не ограничивает право гражданина на получение бесплатной медицинской помощи в иных медицинских организациях в установленном порядке.

2.3. Медицинская помощь при оказании платных медицинских услуг организуется и оказывается в соответствии с обязательными положениями и порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, применимых к конкретному случаю.

2.4. Платные медицинские услуги предоставляются с учетом действующей номенклатуры медицинских услуг. Медицинские услуги могут быть оказаны в полном объеме стандарта медицинской

помощи либо, по просьбе Потребителя, в виде отдельных консультаций и (или) медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.5. Просьба Потребителя об оказании отдельных консультаций или медицинских вмешательств в случаях, предусмотренных пунктом 2.4 настоящих Правил, оформляется письменно:

- если Заказчик приобретает услуги для себя — письменным согласием Заказчика;
- если Заказчик приобретает услуги в пользу иного Потребителя — письменным согласием Потребителя и Заказчика.

Такое волеизъявление может быть включено отдельным разделом в Спецификацию либо оформлено отдельным документом. Подписание медицинского информированного добровольного согласия не заменяет договорное согласование платной услуги и наоборот.

2.6. Условия, объем и сроки оказания услуг определяются договором, Спецификацией, медицинскими показаниями и организационными возможностями Исполнителя, если иные обязательные требования не установлены законодательством.

2.7. Медицинские услуги оказываются только по тому адресу, по которому соответствующая работа (услуга) предусмотрена лицензией ООО «Витаминка». При выборе услуги администратор и медицинский работник обязаны учитывать лицензионное разграничение между медицинскими центрами на ул. Свердлова и ул. Заречной. Сводный перечень лицензируемых работ (услуг) по адресам приведен в Приложении № 8 к приказу № 01/09/26.

### **3. Информация об Исполнителе и платных медицинских услугах**

3.1. ООО «Витаминка» доводит до сведения Потребителей и Заказчиков обязательную информацию об Исполнителе и оказываемых платных медицинских услугах посредством официального сайта и информационных стендов (стоек), а при заключении договора — также посредством договорных документов и предоставления информации сотрудниками клиники.

3.2. На официальном сайте и информационных стендах размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии, в частности:

- полное наименование ООО «Витаминка», ОГРН, ИНН, адрес в пределах места нахождения, адреса осуществления медицинской деятельности, официальный сайт, телефоны и режим работы;
- сведения о лицензии: регистрационный номер, дата предоставления, лицензирующий орган, а также доступ к сведениям о работах (услугах), включенных в лицензию;
- перечень предоставляемых платных медицинских услуг с ценами в рублях;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных услуг, об их профессиональном образовании и квалификации, а также график их работы;
- образцы договоров и договорных форм, применяемых ООО «Витаминка»;
- сведения о действующих скидках и льготах, если они установлены;
- ссылки на Официальный интернет-портал правовой информации и официальный рубрикатор клинических рекомендаций Министерства здравоохранения Российской Федерации для ознакомления со стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- информация о возможности получения соответствующей медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы;
- информация о способах направления обращений, претензий и жалоб, а также сведения о соответствующих надзорных органах.

3.3. По требованию Потребителя и (или) Заказчика Исполнитель предоставляет для ознакомления выписку из Единого государственного реестра юридических лиц и актуальную выписку из реестра лицензий либо обеспечивает возможность ознакомиться с ними в электронной форме.

3.4. До получения конкретной платной медицинской услуги Потребителю и (или) Заказчику предоставляется информация о порядке оказания медицинской помощи, применимых стандартах и клинических рекомендациях, возможности оказания отдельных консультаций или вмешательств, а также о медицинском работнике, ответственном за соответствующую услугу, его образовании и квалификации.

3.5. При временном приостановлении деятельности медицинского центра или отдельного подразделения для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информация о дате и предполагаемой продолжительности приостановления размещается на официальном сайте либо доводится до Потребителей иным доступным способом.

#### **4. Запись на прием и организационный порядок обслуживания**

4.1. Запись на прием, обследование, диагностику, процедуру или вызов педиатра на дом осуществляется по телефону, при личном обращении, через сервис онлайн-записи на официальном сайте (в том числе посредством интегрированного сервиса Medflex) либо иным способом, фактически доступным в клинике.

4.2. Онлайн-запись и выбор времени приема сами по себе не являются заключением договора на оказание платных медицинских услуг, не являются акцептом Публичной оферты и не создают обязанности по оплате услуги. Онлайн-оплата медицинских услуг для физических лиц через официальный сайт ООО «Витаминка» не применяется.

4.3. При записи Потребителю сообщаются дата, время и место приема, фамилия и специальность медицинского работника (если врач определен), а также доступная информация о подготовке к услуге. Общие правила подготовки к исследованиям и анализам приведены в Приложении № 5 к приказу № 01/09/26.

4.4. Потребитель обязан прибыть ко времени записи с учетом времени, необходимого для оформления документов. При опоздании прием может быть перенесен на другое время, если оказание услуги в оставшееся время невозможно без снижения качества медицинской помощи или нарушения графика других пациентов. Порядок записи и переноса приема дополнительно регулируется Правилами записи на первичный прием (консультацию), обследование.

4.5. При наличии медицинских или организационных оснований Исполнитель вправе предложить изменение времени приема или замену медицинского работника с предварительным уведомлением Потребителя, если иное не противоречит характеру медицинской помощи и договору.

#### **5. Порядок заключения договора**

5.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме до предоставления соответствующих платных медицинских услуг, за исключением случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме, когда применяются специальные правила законодательства.

5.2. Для стандартного обслуживания физических лиц ООО «Витаминка» применяет модель присоединения к Публичной оферте:

- 1) Публичная оферта размещается на официальном сайте и предоставляется для ознакомления до заключения договора;
- 2) Потребитель и (или) Заказчик подписывает Заявление о присоединении к действующей редакции Публичной оферты;

- 3) конкретные услуги, количество, стоимость, срок и адрес оказания фиксируются в Спецификации;
- 4) Заявление о присоединении, Публичная оферта и подписанная Спецификация в совокупности образуют договорные условия между сторонами.

5.3. Отдельные двусторонние договоры применяются, в частности, при заключении договоров на программы медицинского обслуживания, при работе с юридическими лицами, а также в иных случаях, когда такая форма утверждена ООО «Витаминка».

5.4. Договорные документы должны содержать сведения, предусмотренные законодательством, включая сведения об Исполнителе и лицензии, Потребителе, Заказчике и законном представителе (при наличии), конкретные услуги, стоимость, сроки и порядок оплаты, срок оказания услуг, сведения и полномочия лица, подписывающего договор от имени Исполнителя, ответственность сторон, порядок изменения и расторжения договора, порядок выдачи медицинских документов и иные обязательные условия.

5.5. Если Потребитель и Заказчик являются разными лицами, сведения и волеизъявление каждого из них оформляются в объеме, необходимом для заключения и исполнения договора. Если Заказчик является юридическим лицом, договор заключается по утвержденной форме с указанием реквизитов организации и полномочий ее представителя.

5.6. Бумажные договорные документы от имени ООО «Витаминка» подписываются сотрудниками, имеющими соответствующие полномочия на основании действующей доверенности. Сведения о документе, подтверждающем полномочие подписанта, указываются в договорных документах в установленном порядке.

5.7. ООО «Витаминка» применяет электронное подписание документов через сервис F.Дос. При электронном документообороте администратор формирует и направляет документ на подписание, а от имени Исполнителя документ подписывает уполномоченное лицо в пределах предоставленных ему полномочий. Потребитель/Заказчик подписывает документ лично с использованием предусмотренного сервисом способа электронной подписи и идентификации. Администратор не вправе вводить код подтверждения или подписывать документ вместо Потребителя/Заказчика.

5.8. Электронный документ считается оформленным после завершения установленной процедуры подписания и появления в системе итогового статуса, подтверждающего подписание. Факт направления документа или получения Потребителем ссылки не равнозначен подписанию.

5.9. Потребитель/Заказчик вправе отказаться от использования электронного способа подписания; в этом случае договорные и иные документы оформляются на бумажном носителе, если законодательством не предусмотрено иное.

5.10. Количество экземпляров бумажного договора соответствует количеству сторон. Электронные документы хранятся в информационных системах и медицинской документации в порядке, установленном законодательством и локальными актами ООО «Витаминка». По требованию Потребителя/Заказчика ему предоставляется доступный экземпляр/копия заключенного договора.

5.11. Версия Публичной оферты и иных договорных документов, действовавшая на дату заключения договора, подлежит сохранению таким образом, чтобы можно было достоверно определить применявшиеся условия.

## **6. Особенности оформления несовершеннолетних пациентов и представителей**

6.1. При оказании услуг несовершеннолетнему Потребителю договорные отношения и медицинское согласие оформляются отдельно с учетом различий между гражданско-правовым статусом Заказчика и правом на дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

6.2. По общему правилу договор на платные медицинские услуги для несовершеннолетнего заключается с родителем или иным надлежащим Заказчиком/законным представителем, который подтверждает личность и основание полномочий в случаях, когда это требуется.

6.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство подписывает лицо, определенное статьей 20 Федерального закона № 323-ФЗ и иными специальными нормами:

- для пациента, не достигшего 15 лет, — по общему правилу один из родителей или иной законный представитель;
- для пациента, достигшего 15 лет, — по общему правилу сам несовершеннолетний, с учетом предусмотренных законом специальных исключений.

6.4. Право несовершеннолетнего самостоятельно давать медицинское согласие не означает автоматического возникновения у него права самостоятельно заключать любые договоры и принимать на себя обязательства по оплате. Заказчик определяется отдельно в соответствии с гражданским законодательством и фактической моделью оплаты услуги.

6.5. Лицо, сопровождающее несовершеннолетнего по доверенности родителя, вправе осуществлять только те действия, которые допустимы законом и прямо охватываются его полномочиями. Обычная доверенность на сопровождение не наделяет сопровождающего статусом законного представителя и сама по себе не дает права принимать медицинские решения и подписывать ИДС вместо надлежащего лица.

6.6. Сведения о состоянии здоровья и медицинские документы несовершеннолетнего предоставляются лицам, имеющим такое право по закону либо надлежащим образом указанным в согласии на разглашение врачебной тайны, с учетом возраста и прав самого несовершеннолетнего пациента.

## **7. Стоимость услуг, оплата, смета и дополнительные услуги**

7.1. Стоимость платных медицинских услуг определяется действующим Прейскурантом ООО «Витаминка», утвержденным в установленном порядке. Цены указываются в рублях и размещаются на официальном сайте и информационных стендах.

7.2. Стоимость конкретных услуг фиксируется в Спецификации либо отдельном договоре до их оказания. Изменение стоимости уже согласованной услуги без согласия Потребителя/Заказчика не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом и договором.

7.3. Для физических лиц при разовых обращениях оплата производится после оказания соответствующих услуг, если специальным договором или условиями программы медицинского обслуживания не предусмотрен иной порядок.

7.4. Физические лица могут оплачивать услуги:

- наличными денежными средствами в кассу ООО «Витаминка»;
- банковской картой;
- с использованием Системы быстрых платежей (СБП), в том числе посредством QR-кода.

7.5. Оплата физическими лицами путем обычного банковского перевода на расчетный счет по выставленному счету в стандартной модели обслуживания не применяется. Расчеты с юридическими лицами осуществляются безналичным переводом на расчетный счет в порядке и сроки, предусмотренные договором и счетом.

7.6. Исполнитель выдает документ, подтверждающий расчет, в соответствии с законодательством о применении контрольно-кассовой техники.

7.7. По требованию Потребителя, Заказчика или Исполнителя на услуги, предусмотренные договором, составляется твердая или приблизительная смета. Смета является неотъемлемой частью договора.

7.8. Если в ходе медицинской помощи возникает необходимость в дополнительной платной услуге, не предусмотренной ранее подписанными договорными документами, Исполнитель до ее оказания обязан сообщить Потребителю и (или) Заказчику наименование услуги и стоимость и получить требуемое договорное волеизъявление. Дополнительная услуга оформляется новой/дополнительной Спецификацией или иным утвержденным документом до ее оказания.

7.9. Запрещается включать дополнительную платную услугу в ранее подписанный документ задним числом либо оказывать ее без необходимого согласования только на основании устной договоренности, если законодательством требуется письменная форма.

7.10. Если Потребитель и (или) Заказчик после заключения договора отказывается от дальнейшего получения платных медицинских услуг, договор прекращается полностью или в соответствующей части. Оплате подлежат фактически оказанные услуги и фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением договора, в случаях и объеме, предусмотренных законодательством.

7.11. Возврат денежных средств производится на основании заявления и иных документов, объективно необходимых для идентификации платежа и основания возврата. Отсутствие у Потребителя бумажного кассового чека само по себе не лишает его прав, если факт оплаты может быть подтвержден иным способом.

## **8. Порядок оказания медицинских услуг и информированное добровольное согласие**

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с условиями договора и требованиями к качеству медицинской помощи, установленными законодательством.

8.2. Медицинское вмешательство проводится только при наличии надлежащего информированного добровольного согласия Потребителя или его законного представителя, за исключением случаев, когда закон допускает медицинское вмешательство без согласия.

8.3. Общее ИДС на виды медицинских вмешательств, включенные в перечень, утвержденный приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н, оформляется при первом обращении за первичной медико-санитарной помощью по применяемой в ООО «Витаминка» возрастной форме. Повторное оформление общего ИДС при каждом посещении нового специалиста не требуется, если согласие оформлено надлежащим образом, продолжает действовать и не отозвано.

8.4. Если планируемое вмешательство не охватывается общим ИДС либо законодательством или локальным порядком предусмотрено отдельное информированное согласие, врач до начала вмешательства проводит медицинское информирование и оформляет отдельное ИДС. ООО «Витаминка» применяет утвержденные специальные формы ИДС по соответствующим направлениям и вмешательствам.

8.5. Администратор может подготовить установленную форму и проверить полноту административных данных, однако не заменяет медицинского работника при разъяснении цели, метода, рисков, альтернатив, последствий и предполагаемых результатов медицинского вмешательства.

8.6. При отказе от медицинского вмешательства медицинский работник разъясняет возможные последствия и оформляет отказ в порядке, предусмотренном законодательством. Плановое вмешательство, на которое требуется согласие, без такого согласия не проводится.

8.7. Профилактические прививки проводятся при наличии соответствующего согласия (или оформленного отказа) по применимой форме и после выполнения обязательных медицинских требований к вакцинации.

8.8. Потребитель обязан сообщать врачу достоверную информацию, имеющую значение для безопасного оказания медицинской помощи, в том числе об известных заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах, беременности и иных обстоятельствах, которые могут влиять на выбор диагностической или лечебной тактики.

8.9. Потребитель обязан соблюдать назначенный режим лечения, назначения и рекомендации медицинских работников, а также правила поведения пациента в медицинской организации. Несоблюдение рекомендаций может снизить качество услуги, сделать невозможным ее завершение в согласованный срок либо отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

## **9. Выезд педиатра на дом**

9.1. ООО «Витаминка» оказывает медицинскую помощь на дому только в рамках услуги вызова врача-педиатра на дом, если такая услуга имеется в действующем Прейскуранте и доступна на соответствующую дату.

9.2. Территория, время и организационные условия выезда определяются ООО «Витаминка» с учетом места нахождения медицинских центров, графика врачей и возможности безопасного оказания медицинской помощи.

9.3. При обращении за вызовом администрация вправе уточнить возраст ребенка, адрес, основные жалобы и иную организационную информацию, необходимую для определения возможности выезда. Медицинская оценка состояния и решение о тактике помощи относятся к компетенции медицинского работника.

9.4. При наличии признаков состояния, требующего экстренной медицинской помощи, Потребителю/Заказчику разъясняется необходимость обращения в службу скорой медицинской помощи по номеру 103 или 112. Выезд педиатра ООО «Витаминка» не заменяет экстренную медицинскую помощь.

## **10. Медицинская документация, сведения о здоровье и врачебная тайна**

10.1. ООО «Витаминка» ведет медицинскую документацию в установленном законодательством порядке, в том числе в МИС «Инфоклиника PRO», и выполняет требования к передаче предусмотренных законом сведений в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения.

10.2. Потребителю (его законному представителю в предусмотренных законом случаях) по требованию в доступной форме предоставляется информация о состоянии здоровья, результатах обследований, диагнозе, методах лечения, связанных рисках, возможных медицинских вмешательствах, их последствиях и предполагаемых результатах, а также информация об использованных лекарственных препаратах и медицинских изделиях в объеме, предусмотренном законодательством.

10.3. После оказания услуг Потребителю/законному представителю без взимания дополнительной платы предоставляются медицинские документы, копии медицинских документов и выписки, отражающие состояние здоровья и результаты оказанных услуг, по правилам и в сроки, установленные законодательством и локальным порядком ООО «Витаминка».

10.4. Медицинские документы и сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть выданы иному лицу только при наличии законного основания, в том числе когда это лицо надлежащим образом указано Потребителем/законным представителем в письменном согласии на разглашение врачебной тайны и получение медицинских документов.

10.5. При выдаче документов уполномоченному лицу сотрудник ООО «Витаминка» проверяет документ, удостоверяющий личность, и соответствие полномочий. Факт выдачи может фиксироваться в установленной клиникой форме или журнале учета.

10.6. Передача медицинской информации по электронной почте, SMS или иным каналам связи, не обеспечивающим специальную защищенную среду, осуществляется только в случаях и порядке, допускаемых законодательством и локальными документами ООО «Витаминка», с учетом выраженного Потребителем волеизъявления относительно канала связи. Такое волеизъявление не освобождает

Исполнителя от предусмотренных законом обязанностей по защите персональных данных и врачебной тайны.

## **11. Персональные данные и электронный документооборот**

11.1. Обработка персональных данных Потребителей, Заказчиков, законных представителей и иных лиц осуществляется ООО «Витаминка» в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой в отношении обработки и защиты персональных данных.

11.2. Когда правовым основанием обработки персональных данных является согласие субъекта, такое согласие оформляется отдельным документом в случаях и объеме, предусмотренных законодательством. Согласие на обработку персональных данных не подменяет договор, ИДС или согласие на разглашение врачебной тайны.

11.3. Обработка данных, необходимая для исполнения обязанностей медицинской организации, установленных законом, может осуществляться на предусмотренных законом основаниях независимо от наличия отдельного согласия в той части, в которой согласие не является обязательным правовым основанием.

11.4. Для электронного подписания и хранения документов могут использоваться МИС «Инфоклиника PRO», сервис F.Doc и иные информационные системы, правомерно используемые ООО «Витаминка». Порядок доступа сотрудников к таким системам и полномочия на подписание документов определяются внутренними актами и доверенностями.

## **12. Документы для подтверждения расходов и налогового вычета**

12.1. По заявлению Потребителя и (или) Заказчика, при наличии требуемого законом согласия Потребителя или его законного представителя, ООО «Витаминка» предоставляет документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги и (или) назначенные лекарственные препараты, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

12.2. К таким документам могут относиться копия договора и дополнительных соглашений, документ о фактических расходах по установленной форме, а также рецептурный бланк либо выписка из медицинской документации, содержащая сведения о назначении лекарственного препарата, если соответствующий документ необходим в конкретной ситуации.

12.3. Порядок подачи заявления, сроки и способ получения документов размещаются на официальном сайте ООО «Витаминка» либо сообщаются сотрудниками клиники.

## **13. Медицинская помощь в экстренной форме**

13.1. При выявлении состояния, требующего оказания медицинской помощи в экстренной форме, медицинские работники действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации независимо от наличия договора на платные медицинские услуги.

13.2. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается без взимания платы с гражданина в случаях и порядке, предусмотренных законодательством. Платная услуга не может быть условием оказания необходимой экстренной помощи.

13.3. Если состояние пациента требует госпитализации, вызова скорой медицинской помощи либо помощи, которая не может быть оказана в ООО «Витаминка» в пределах лицензии и имеющихся возможностей, медицинский работник принимает необходимые организационные меры и дает соответствующие рекомендации/направление в пределах своей компетенции.

## **14. Изменение и прекращение договора. Возврат денежных средств**

14.1. Условия договора изменяются по соглашению сторон либо в иных случаях, предусмотренных законодательством. Изменение объема конкретных услуг оформляется до оказания измененной или дополнительной услуги.

14.2. Потребитель и (или) Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в порядке, предусмотренном законодательством и договором. При отказе после заключения договора Потребитель/Заказчик оплачивает фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, и фактически оказанные услуги.

14.3. Заявление о прекращении договора и (или) возврате денежных средств принимается в медицинском центре либо иным способом, установленным договором и опубликованной информацией. Для дистанционно подписанных документов допускается использование соответствующего электронного способа, если он предусмотрен применяемой системой и договором.

14.4. Возврат производится тем способом, который допускается законодательством, правилами расчетов и техническими возможностями с учетом способа первоначальной оплаты и идентификации плательщика. Срок рассмотрения заявления и возврата определяется законом с учетом характера требования.

14.5. Специальные правила расчета при прекращении договоров на программы медицинского обслуживания определяются соответствующим договором с соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

## **15. Права и обязанности Потребителя и Заказчика**

15.1. Потребитель и Заказчик вправе:

- получать полную, достоверную и доступную информацию об Исполнителе, услугах, ценах, медицинских работниках и условиях договора;
- выбирать медицинского работника при наличии возможности и с учетом профиля оказываемой помощи;
- получать информацию о состоянии здоровья и медицинских вмешательствах в установленном законом объеме;
- отказаться от медицинского вмешательства и (или) от получения платных услуг с учетом предусмотренных законом последствий;
- получать экземпляры договорных и медицинских документов в предусмотренных законом случаях;
- требовать составления твердой или приблизительной сметы;
- предъявлять требования при обнаружении недостатков услуги и направлять обращения, претензии и жалобы;
- реализовывать иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

15.2. Потребитель и (или) Заказчик обязаны:

- предоставлять достоверные сведения и документы, необходимые для заключения и исполнения договора;
- своевременно сообщать медицинскому работнику сведения, имеющие значение для безопасного оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации медицинских работников и правила поведения пациента;
- бережно относиться к имуществу ООО «Витаминка», уважать права сотрудников и других пациентов;
- своевременно оплачивать оказанные услуги в порядке и сроки, предусмотренные договором;

- заблаговременно сообщать об отмене/переносе записи, если это возможно;
- не передавать третьим лицам индивидуальные коды и средства подтверждения электронной подписи/доступа к документам.

## **16. Права и обязанности Исполнителя**

16.1. ООО «Витаминка» обязано:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с лицензией, договором и обязательными требованиями законодательства;
- предоставлять предусмотренную законом информацию до заключения договора и в процессе оказания медицинской помощи;
- обеспечивать надлежащее оформление договорной и медицинской документации;
- получать необходимое ИДС до медицинского вмешательства;
- соблюдать врачебную тайну и требования о персональных данных;
- выдавать документы об оплате, медицинские документы и документы для подтверждения расходов в предусмотренных законом случаях;
- принимать и рассматривать обращения и требования Потребителей/Заказчиков в установленные сроки.

16.2. ООО «Витаминка» вправе:

- определять организационный порядок приема и записи с учетом режима работы, расписания медицинских работников и характера услуг;
- переносить прием по объективным медицинским или организационным причинам с уведомлением Потребителя;
- отказать в выполнении конкретного планового вмешательства при наличии медицинских противопоказаний, отсутствии необходимого согласия, невозможности безопасного оказания услуги либо при отсутствии соответствующей услуги в лицензии/по адресу оказания, предложив дальнейшие действия в пределах компетенции;
- требовать оплаты фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов в предусмотренных законом случаях;
- реализовывать иные права, предусмотренные законодательством и договором.

## **17. Обращения, претензии и жалобы**

17.1. Потребитель и (или) Заказчик вправе направить обращение, претензию или жалобу в ООО «Витаминка» лично через администратора, почтовым отправлением по адресу ООО «Витаминка», а также по электронному адресу или через электронный канал, указанный на официальном сайте и информационном стенде.

17.2. Информация о способах направления обращений и контактах территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека размещается на официальном сайте и информационных стендах ООО «Витаминка».

17.3. Требования, связанные с предоставлением платных медицинских услуг, включая требования при обнаружении недостатков, рассматриваются и удовлетворяются либо по ним направляется мотивированный отказ в сроки, предусмотренные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и иными применимыми нормами.

17.4. Отсутствие специальной формы обращения не является основанием для отказа в его принятии, если из обращения возможно установить заявителя, содержание требования и способ обратной связи.

## 18. Ответственность сторон

18.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору ООО «Витаминка», Потребитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором.

18.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления платной медицинской услуги ненадлежащего качества, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.3. Условия договора и настоящих Правил не могут ограничивать права Потребителя по сравнению с правами, предоставленными законодательством о защите прав потребителей и об охране здоровья граждан. При противоречии применяются нормы законодательства Российской Федерации.

## 19. Заключительные положения

19.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты, установленной приказом Генерального директора ООО «Витаминка», и применяются к отношениям, возникшим после даты их введения, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

19.2. С даты введения настоящей редакции ранее действовавшие локальные Правила предоставления платных медицинских услуг применительно к новым договорам утрачивают силу и передаются на архивное хранение. Договоры, заключенные ранее, исполняются с учетом условий и законодательства, применимых к ним, если стороны не согласовали иное.

19.3. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются приказом Генерального директора ООО «Витаминка». При изменении законодательства положения Правил применяются в части, не противоречащей обязательным требованиям, до официального утверждения обновленной редакции.

19.4. Ответственные сотрудники обеспечивают синхронное обновление настоящих Правил на официальном сайте, информационных стендах, в МИС и в рабочих материалах администраторов, чтобы в текущем использовании находилась только действующая редакция.

## 20. Сведения об ООО «Витаминка» для размещения совместно с Правилами

|                                   |                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Полное наименование               | Общество с ограниченной ответственностью «Витаминка»                                          |
| Сокращенное наименование          | ООО «Витаминка»                                                                               |
| ОГРН                              | 1125001006217                                                                                 |
| ИНН / КПП                         | 5001091850 / 500101001                                                                        |
| Адрес в пределах места нахождения | Московская область, г. Балашиха, ул. Свердлова, д. 32, пом. 259                               |
| Адреса медицинских центров        | г. Балашиха, ул. Свердлова, д. 32, пом. 259; г. Балашиха, ул. Заречная, д. 40, офис 1, офис 2 |
| Лицензия                          | ЛО41-01162-50/00315273, дата предоставления 27.07.2017                                        |
| Лицензирующий орган               | Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения                                         |
| Официальный сайт                  | <a href="https://vitaminka.center">https://vitaminka.center</a>                               |
| Телефоны                          | +7 (495) 212-19-39; +7 (495) 212-19-69                                                        |
| Режим работы                      | Пн–Сб 8:00–20:00; Вс 8:00–19:00                                                               |

**Примечание:** перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность по каждому адресу, перечень платных медицинских услуг и цены, сведения о врачах и их графики размещаются и актуализируются отдельно на официальном сайте и информационных стендах.