

## Общие условия оказания стоматологической услуги

Общие условия регламентируют права, обязанности и ответственность Стоматологической клиники Sakala Hambaravi (Bluegate OÜ, регистрационный код 10871635, местонахождение Котка 12, Таллинн, 11315, в дальнейшем **Sakala Hambaravi**) и пациента Стоматологической клиники Sakala Hambaravi (в дальнейшем – **Пациент**).

В вопросах, не оговоренных в общих условиях, стороны руководствуются обязательственно-правовым законом, законом об организации услуг здравоохранения, прочими законами и принятыми на их основании правовыми актами.

### 1. Заключение договора и регистрация на получение услуги

- 1.1. Пациент имеет возможность зарегистрироваться на прием, на процедуру и иную услугу (в дальнейшем **Услуга**) непосредственно в клинике, по телефону, посредством Интернета через домашнюю страницу клиники Sakala Hambaravi или при помощи смартфона и мобильного приложения Sakala Hambaravi.
- 1.2. Предварительный договор об оказании услуги здравоохранения между Клиникой и Пациентом (бронирование) считается заключенным после того, как Пациент зарегистрировался на получение Услуги. На основании предварительного договора об оказании услуги здравоохранения (бронирования) Пациент имеет право на получение услуги здравоохранения в то время, на которое он предварительно зарегистрировался.
- 1.3. Договор об оказании услуги здравоохранения включает в себя настоящие общие условия, устную или письменную договоренность с Пациентом, а также действующие в Клинике порядки, предписания и требования, которые доводятся до сведения Пациента.
- 1.4. Регистрируясь на получение Услуги, Пациент обязуется соблюдать условия оказания Услуги.

### 2. Условия оказания Услуги здравоохранения

- 2.1. За оказываемую ему услугу здравоохранения Пациент обязан внести плату согласно действующему в Sakala Hambaravi прейскуранту. С индикативным прейскурантом Пациент имеет возможность ознакомиться в любое время, зайдя на домашнюю страницу Sakala Hambaravi. Точная цена услуги выясняется после ее оказания.
- 2.2. Sakala Hambaravi имеет право в разумных пределах требовать с Пациента предоплату, не превышающую 20% планируемой стоимости Услуги.
- 2.3. Sakala Hambaravi имеет право в любой момент изменить прейскурант по своему усмотрению. На Услугу, на которую Пациент зарегистрирован, для него действует цена данной Услуги в момент ее оказания, независимо от изменения прейскуранта. На возможные последующие Услуги распространяется цена, соответствующая измененному прейскуранту.
- 2.4. Точная сумма, подлежащая оплате, сообщается Пациенту после оказания Услуги, и Пациенту следует заплатить ее в регистратуре Sakala Hambaravi. Перед получением Услуги Пациент по соответствующему запросу имеет возможность

ознакомиться с индикативным прейскурантом на оказываемую Услугу. По желанию пациента Sakala Hambaravi при планировании лечения может представить план лечения и калькуляцию цены.

- 2.5. Если Пациент внес предоплату за Услугу и по меньшей мере два (2) раза не явился без уважительных причин на прием в назначенное время, не аннулировав запланированный визит в течение предусмотренного срока, то Sakala Hambaravi имеет право не возвращать Пациенту предоплату, засчитав ее на покрытие расходов по подготовке к оказанию Услуги.
- 2.6. Если Пациент медлит с оплатой, Sakala Hambaravi вправе требовать с него пени в сумме 0,07% от неоплаченной суммы за каждый просроченный день до тех пор, пока сумма не будет полностью уплачена. Sakala Hambaravi имеет право передать требование к пациенту предприятию, оказывающему услугу инкассо.
- 2.7. Sakala Hambaravi имеет право отказать Пациенту в оказании Услуги, в том числе в регистрации на оказание Услуги, если Пациент не оплатил предусмотренные суммы или имеет какие-либо задолженности перед Sakala Hambaravi, или же если оказание Услуги противоречит настоящим общим условиям или имеются иные предусмотренные в правовых актах обстоятельства.
- 2.8. Sakala Hambaravi не несет ответственности за предметы, которые Пациент принес с собой в помещения Sakala Hambaravi.

### **3. Права и обязанности сторон**

#### **3.1. Sakala Hambaravi обязана:**

- 3.1.1. извещать Пациента при представлении им соответствующего запроса о результатах его осмотра, о сущности, назначении и целях предлагаемой Услуги и об опасностях и последствиях, сопутствующих ее оказанию;
- 3.1.2. оказывать Пациенту услугу здравоохранения, соответствующую общему уровню (стоматологической) медицинской науки по состоянию на время оказания Услуги, оказывая Услугу с прилежанием, обычно ожидаемым от лица, оказывающего услугу здравоохранения;
- 3.1.3. создавать безопасную лечебную среду;
- 3.1.4. документировать оказание Услуги в соответствии с действующими требованиями.

#### **3.2. Sakala Hambaravi имеет право:**

- 3.2.1. в одностороннем порядке изменять забронированное Пациентом время по причинам, связанным с расписанием работы Sakala Hambaravi, или по иным существенным причинам. Об изменении времени бронирования, в т. ч. о перемене врача, Sakala Hambaravi извещает Пациента тем способом, который был использован при регистрации Пациента на оказание Услуги;
- 3.2.2. отказывать Пациенту в оказании Услуги или прекращать оказание Услуги, если Пациент не соглашается с условиями договора оказания услуги здравоохранения или нарушает их, или если неоднократно игнорирует такие указания лица, оказывающего услугу здравоохранения, без соблюдения которых, по оценке лица, оказывающего услугу здравоохранения, оказание Услуги не является целесообразным или достижение цели оказания Услуги не является возможным;

- 3.2.3. отказывать в оказании Услуги в случае, если Пациент прибывает на прием в состоянии опьянения, неадекватен или по иным причинам не подчиняется обоснованным распоряжениям Sakala Hambaravi, неоднократно ведет себя невежливо или агрессивно (в т.ч. по отношению к находящимся в помещениях Sakala Hambaravi третьим лицам);
- 3.2.4. отказывать в оказании Услуги Пациентам, которые более чем пять (5) раз не приходили на прием в забронированное время, не соблюдая при этом соответствующие правила;
- 3.2.5. запрашивать плату за продолжение лечения в сумме 40 евро у таких пациентов, которые более чем два (2) раза отказывались от своего времени лечения без предварительного предупреждения.
- 3.3. Пациент имеет право:
- 3.3.1. активно участвовать в принятии решений, касающихся Услуги, быть вовлеченным в процесс оказания Услуги, давать согласие на оказание Услуги или отказываться от этого. Согласие на начало лечения считается дачей Пациентом согласия на оказание услуги. Если Пациент дал свое согласие, то считается, что он проинформирован и осведомлен о возможных опасностях и последствиях, связанных с оказанием Услуги;
- 3.3.2. отменить забронированное им время без объяснения причины, соблюдая при этом установленный в общих условиях срок предварительного уведомления.
- 3.4. Пациент обязан:
- 3.4.1. сообщать Sakala Hambaravi о всех известных ему фактах, существенных для оказания Услуги, и оказывать Sakala Hambaravi необходимое при оказании Услуги содействие. Пациент обязуется раскрывать все необходимые для оказания Услуги факты о собственном здоровье, в том числе все необходимые для оказания Услуги данные о здоровье, включая информацию о лекарствах, которые он принимает в настоящее время или принимал недавно, и сообщать Sakala Hambaravi обо всех видах аллергии, которой он подвержен;
- 3.4.2. приходиться в оговоренное время для получения Услуги по месту нахождения Sakala Hambaravi. Если Пациент не в состоянии явиться в назначенное время для получения Услуги, он должен уведомить об этом Sakala Hambaravi по крайней мере за 48 часов до времени визита, а в выходные/праздничные дни в предшествующий рабочий день до 12:00. Если пациент не появится в оговоренное время для предоставления ему Услуги и не уведомит об этом заранее Sakala Hambaravi надлежащим образом, то Sakala Hambaravi будет иметь право потребовать с Пациента уплаты договорного штрафа в размере предоплаты или стоимости Услуги, на получение которой Пациент был зарегистрирован. Если Пациент оплатил Услуги, в том числе заплатил предоплату, то Sakala Hambaravi будет иметь право не возвращать уплаченные Пациентом суммы и засчитывать их в качестве договорного штрафа;
- 3.4.3. соблюдать назначенное оказывающим услугу здравоохранения лицом медицински обоснованное лечение, предписания и инструкции во время, до или после оказания Услуги; выполнять все распоряжения и правила безопасности, установленные в помещениях Sakala Hambaravi в письменном виде, а также распоряжения лица, оказывающего услугу здравоохранения;

соблюдать устные и письменные инструкции, даваемые лицом, оказывающим услугу здравоохранения, перед процедурами в ходе оказания услуги здравоохранения;

- 3.4.4. незамедлительно извещать Sakala Hambaravi о возникновении любых осложнений после оказания услуги здравоохранения или вследствие несоблюдения плана лечения или инструкций лица, оказывающего услугу здравоохранения.

#### **4. Качество оказываемой услуги здравоохранения**

- 4.1. Качество Услуги, оказываемой Sakala Hambaravi, соответствует по меньшей мере общему уровню (стоматологической) медицинской науки по состоянию на время оказания Услуги. Услуга оказывается с прилежанием, обычно ожидаемым от лица, оказывающего услугу здравоохранения.
- 4.2. Согласно ч. 2 ст. 766 Обязательственно-правового закона, Sakala Hambaravi не может обещать Пациенту выздоровления или успешности исследования/операции. Вместе с тем, исходя из указанного положения, Sakala Hambaravi не может давать никаких гарантий в отношении оказываемой Услуги.

#### **5. Извещение Пациента и дача согласия**

- 5.1. Оказание Услуги производится с согласия Пациента, которое он дает после того, как лицо, оказывающее услугу здравоохранения, проинформирует его в соответствии с пунктом 3.1.1. общих условий. Предполагается, что, прибыв для получения Услуги, Пациент выразил осознанное согласие на оказание ему Услуги здравоохранения. В случае крупных лечебных работ и по желанию Пациента Sakala Hambaravi может составить план лечения и калькуляцию цены, которые стороны скрепляют своими подписями, чтобы зафиксировать объем и индикативную стоимость осуществляемых работ. Указанная стоимость является не окончательной, а оценочной, поскольку в ходе лечения может обнаружиться потребность в дополнительных лечебных работах.
- 5.2. В течение разумного времени Пациент может взять свое согласие назад. Заявление о взятии согласия назад всегда оформляется в письменном виде.

#### **6. Применимое право. Разрешение жалоб**

- 6.1. Пациент имеет право подавать жалобы на Оказывающее услугу лицо. Споры, проистекающие из оказания услуг, стороны стараются разрешить путем переговоров. Если спор не удастся разрешить путем переговоров, то каждая из сторон будет иметь право для их разрешения обратиться в Харьюский уездный суд. Жалобу в Sakala Hambaravi можно подать по э-почте на адрес [info@sakalahambaravi.ee](mailto:info@sakalahambaravi.ee). Жалоба Пациента должна содержать имя Пациента, его контактные данные, время оказания услуги, составляющие основание жалобы обстоятельства и требование подателя жалобы к лицу, оказывающему услугу здравоохранения. Sakala Hambaravi имеет право пригласить Пациента в связи с жалобой на дополнительный прием и в случае, если по оценке Sakala Hambaravi жалоба окажется обоснованной, устранить недостатки за свой счет. Sakala Hambaravi не будет компенсировать какой-либо ущерб (в том числе, не будет возвращать внесенную Пациентом плату за Услугу), если Пациент не явится на дополнительный прием или безосновательно откажется от того, чтобы недостатки устранила Sakala Hambaravi.
- 6.2. Sakala Hambaravi регистрирует все жалобы и отвечает на жалобу Пациента в течение 30 дней после регистрации жалобы. Пациент имеет право подать жалобу

на оказание услуги здравоохранения не только лицу, оказывающему услугу здравоохранения, но и в Министерство социальных дел, Больничную кассу Эстонии, Департамент здоровья.

6.3. При заключении и исполнении Договора, а также при истолковании Договора и разрешении вытекающих из него споров применяются законы Эстонской Республики.

## **7. Ответственность**

7.1. Sakala Hambaravi и лицо, непосредственно оказывающее услугу здравоохранения, отвечают за виновное нарушение своих обязанностей. Sakala Hambaravi не отвечает за отрицательные последствия, сопутствующие оказанию Услуги, если лицо, непосредственно оказывающее услугу здравоохранения, проинформировало Пациента о соответствующих возможных опасностях и последствиях и Пациент дал согласие на получение услуги здравоохранения.

7.2. Обстоятельство, лежащее в основе ответственности, которую несут Sakala Hambaravi и лицо, непосредственно оказывающее услугу здравоохранения, должен подтвердить Пациент, за исключением случая, когда оказание услуги здравоохранения Пациенту осталось не задокументированным надлежащим образом.

7.3. В случае, если до, во время или после оказания услуги здравоохранения Пациент не соблюдает плана лечения и инструкций лица, оказывающего услугу здравоохранения, то за последствия несоблюдения плана лечения и инструкций несет ответственность Пациент.

## **8. Защита данных**

8.1. Согласно ст. 768 Обязательственно-правового закона, лицо, оказывающее услугу здравоохранения, и участвующие в ее оказании лица обязаны хранить в тайне сведения о личности пациента и состоянии его здоровья, ставшие им известными при оказании услуги здравоохранения или выполнении служебных обязанностей. Отступление от указанной обязанности лицом, оказывающим услугу здравоохранения, допускается в разумных пределах, если в случае неразглашения данных Пациент может существенным образом причинить вред себе или другим лицам, или если обязанность опубликования данных вытекает из закона.

8.2. Обработка личных данных Пациента производится в соответствии с Законом о защите личных данных и в соответствии с Общим регламентом ЕС по защите личных данных. Личные данные Пациента используются только в целях оказания Пациенту Услуги и для сопутствующей этому деятельности (оформление счетов и т.п.). Третьим лицам доступ к данным Пациента предоставляется лишь с согласия Пациента. Не требуется согласия Пациента для передачи данных или предоставления к ним доступа тем лицам, право которых на это вытекает из закона.

## **9. Заголовки, в единственном и множественном числе**

9.1. Используемые в данном договоре заголовки пунктов и подпунктов даны лишь для удобства ссылок и с целью облегчения чтения текста договора. Указанные заголовки не имеют правового значения при исполнении и истолковании договора.

9.2. Все термины и понятия, использованные в договоре в единственном числе, означают также и множественное число, и наоборот, если текст или смысл договора не подразумевают иное.

**10. Промедление и действительность положения**

10.1. Ни одно промедление в осуществлении договорных прав и исполнении договорных обязанностей не означает отказа от этого права или обязанности; неисполнение какого-либо права либо его частичное неисполнение не исключают его исполнения в дальнейшем, а также исполнения какого-либо другого права и/или обязанности.

10.2. Недействительность какого-либо положения настоящих условий вследствие его противоречия закону не ведет к недействительности всего договора или других его положений. При выявлении таких положений стороны делают все от себя зависящее, чтобы это положение заменить соответствующим законом положением.