

## Общие условия оказания стоматологической услуги

Настоящие общие условия (далее **Общие условия**) регламентируют права, обязанности и ответственность Стоматологической клиники Sakala Hambaravi (Bluegate OÜ, регистрационный код 10871635, далее **Sakala Hambaravi**) и пациента Стоматологической клиники Sakala Hambaravi (далее **Пациент**).

В вопросах, не оговоренных в Общих условиях, стороны руководствуются обязательственно-правовым законом, законом об организации услуг здравоохранения, прочими применимыми 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, электронной почте, через домашнюю страницу клиники Sakala Hambaravi или при помощи мобильного приложения Sakala Hambaravi.
- 1.2. Предварительный договор об оказании Услуги между Sakala Hambaravi и Пациентом (бронирование) считается заключенным после того, как Пациент зарегистрировался на получение Услуги. На основании предварительного договора об оказании Услуги (бронирования) Пациент имеет право на получение Услуги в то время, на которое он предварительно зарегистрировался.
- 1.3. Договор об оказании Услуги включает в себя Общие условия, устный или письменный договор с Пациентом, а также действующие в Клинике порядок, предписания и требования, которые доводятся до сведения Пациента.
- 1.4. Регистрируясь на получение Услуги, Пациент обязуется соблюдать Общие условия оказания Услуги.

### 2. Условия оказания Услуги

- 2.1. За оказываемую ему Услугу 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 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 действует цена данной Услуги по прейскуранту в момент ее оказания, независимо от того, когда Пациент зарегистрировался на получение Услуги.
- 2.4. Точная сумма, подлежащая оплате, сообщается Пациенту после оказания Услуги, и Пациенту следует заплатить ее после оказания Услуги 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 медлит с оплатой, Sakala Hambaravi вправе требовать с него пеню 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.

- 2.6. Sakala Hambaravi имеет право отказать Пациенту в оказании Услуги, в том числе в регистрации на оказание Услуги, если Пациент не оплатил предусмотренную предоплату или плату за продолжение лечения или имеет какие-либо задолженности перед Sakala Hambaravi, или же если оказание Услуги противоречит Общим условиям или имеются иные предусмотренные в правовых актах обстоятельства.
- 2.7. Sakala Hambaravi не несет ответственности за предметы, которые Пациент приносит с собой в помещения Sakala Hambaravi.

### **3. Права и обязанности сторон**

#### 3.1. Клиника Sakala Hambaravi обязана:

- 3.1.1. извещать Пациента 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, соответствующую общему уровню оказания Услуги по состоянию на время оказания Услуги, оказывая ее с прилежанием, обычно ожидаемым от лица, оказывающего Услугу;
- 3.1.3. создавать безопасную лечебную среду;
- 3.1.4. документировать оказание Услуги в соответствии с действующими требованиями.

#### 3.2. Клиника 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 при первой возможности тем способом, который был использован при регистрации Пациента на оказание Услуги;
- 3.2.2. отказывать Пациенту в оказании Услуги или прекращать оказание Услуги, если:
  - 3.2.2.1. Пациент не соглашается с Общими условиями или нарушает их;
  - 3.2.2.2. Пациент не соблюдает предписания и указания лица, оказывающего Услугу во время, до и после оказания Услуги;
  - 3.2.2.3. Пациент не соблюдает письменные распоряжения и правила безопасности, действующие в помещениях Sakala Hambaravi, а также устные и/или письменные указания лица, оказывающего Услугу;
  - 3.2.2.4. Пациент желает получить Услугу, оказание которой не обосновано с медицинской точки зрения или повлекло бы за собой больший риск для здоровья Пациента, чем ее неоказание;
  - 3.2.2.5. Пациент желает получить Услугу, для оказания которой Sakala Hambaravi не имеет лицензии или компетентности;
  - 3.2.2.6. Пациент не согласен с предоставлением дополнительных услуг, необходимых для оказания основной услуги, без которых оказание основной услуги невозможно или нецелесообразно;
  - 3.2.2.7. Пациент опаздывает на зарегистрированную Услугу;
  - 3.2.2.8. Пациент неоднократно игнорирует такие указания лица, оказывающего

- Услугу, без соблюдения которых, по оценке лица, оказывающего Услугу, оказание Услуги не является целесообразным или достижение цели оказания Услуги не является возможным;
- 3.2.2.9 Пациент не раскрывает лицу, оказывающему Услугу, данные и информацию, необходимые для оказания Услуги;
  - 3.2.2.10. Пациенту ранее была оказана услуга здравоохранения и/или было начато лечение у другого поставщика услуг, и Sakala Hambaravi не считает возможным продолжать и/или брать на себя предоставление Услуги;
  - 3.2.2.11 Общение и поведение Пациента показывают, что Пациент потерял доверие к Sakala Hambaravi;
  - 3.2.2.12. Пациент прибывает на прием в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, неадекватен или по иным причинам не подчиняется обоснованным распоряжениям Sakala Hambaravi, ведет себя невежливо или агрессивно (в т.ч. по отношению к находящимся в помещениях Sakala Hambaravi третьим лицам);
  - 3.2.2.13. Поставщик Услуги не может общаться с Пациентом на понятном последнему языке и Пациент не имеет возможности привлечь переводчика;
  - 3.2.2.14. Пациент более чем пять (5) раз не приходил на прием в забронированное время, не соблюдая при этом соответствующих правил;
  - 3.2.2.15. Пациент не внес предусмотренную предоплату, не оплатил стоимость продолжения лечения или имеет какую-либо задолженность перед Sakala Hambaravi.
- 3.2.3. запрашивать в виде предоплаты плату за продолжение лечения в сумме 45 евро у таких Пациентов, которые два (2) раза или более 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. отменять забронированное им время без объяснения причины, соблюдая при этом установленный в Общих условиях срок предварительного уведомления.
- 3.4. Пациент обязан:
- 3.4.1. перед регистрацией на Услугу ознакомиться с Общими условиями;
  - 3.4.2. при регистрации на Услугу предоставить достоверные данные (в т.ч. номер телефона, адрес электронной почты, личный код и т.п.);
  - 3.4.3. регистрируя на Услугу другое лицо, сообщить Sakala Hambaravi данные фактического Пациента (включая имя и фамилию, личный код, номер телефона, адрес электронной почты и т.п.);
  - 3.4.4. сообщать Sakala Hambaravi о всех известных ему фактах, существенных для оказания Услуги, и оказывать Sakala Hambaravi необходимое для предоставления Услуги содействие. Пациент обязуется раскрывать все необходимые для оказания Услуги факты о собственном здоровье, в том числе информацию о лекарствах, которые он принимает в настоящее время или принимал недавно, о ранее оказанных услугах здравоохранения и инфекционных и/или хронических заболеваниях, а также сообщать Sakala Hambaravi обо всех видах аллергии, которой он подвержен;

- 3.4.5. приходить 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 случае выходных/праздничных дней не позднее, чем до 12:00 в предшествующий рабочий день. 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 преискурантной стоимости Услуги, на получение которой Пациент был зарегистрирован. Если Пациент оплатил Услугу, в том числе заплатил предоплату, то Sakala Hambaravi будет иметь право не возвращать уплаченные Пациентом суммы и засчитывать их в качестве договорного штрафа;
- 3.4.6. соблюдать назначенное оказывающим Услугу 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; соблюдать устные и письменные инструкции, даваемые лицом, оказывающим Услугу, перед процедурами оказания Услуги;
- 3.4.7. оплачивать Услугу в соответствии со стоимостью Услуги;
- 3.4.8. незамедлительно извещать Sakala Hambaravi о любых осложнениях, возникших после оказания Услуги или вследствие несоблюдения плана лечения или инструкций лица, оказывающего Услугу.

#### **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 оказываемых Услуг.

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

- 5.1. Оказание Услуги производится с согласия Пациента, которое он дает после того, как лицо, оказывающее Услугу, 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. 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. В случае отзыва Пациентом своего согласия во время оказания Услуги лицо, оказывающее Услугу, прекратит предоставление Услуги сразу, как только станет возможно это сделать без причинения вреда здоровью Пациента, и когда Пациент или его законный представитель подпишут отзыв согласия.

- 5.3. В случае, если в ходе оказания Услуги выявится необходимость оказания дополнительных Услуг в дополнение к уже оказанной Услуге, лицо, оказывающее Услугу, заранее сообщает Пациенту и/или его законному представителю стоимость оказания дополнительных Услуг и запрашивает согласие на предоставление Услуги. В случае если Пациент или его законный представитель дает согласие и Пациенту оказываются дополнительные Услуги, Пациент обязан оплатить и дополнительные Услуги. В случае, если по обстоятельствам невозможно запросить согласие у Пациента или его законного представителя, оказывающее Услугу лицо имеет право оказать Услугу, а Пациент обязан оплатить ее в соответствии с прейскурантом, если предоставление Услуги отвечает интересам Пациента и ее непредоставление в кратчайший срок может быть опасным для жизни Пациента или нанести существенный вред его здоровью.

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

- 6.1. Пациент имеет право подавать жалобы на оказывающее Услугу лицо. Споры, проистекающие из оказания Услуги, стороны стараются разрешить путем переговоров. Если спор не удастся разрешить путем переговоров Пациент может обратиться в Экспертную комиссию по качеству услуг здравоохранения, действующую при Министерстве социальных дел. Если спор не удастся разрешить вышеупомянутыми способами, любая из сторон может обратиться для его разрешения в 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, описание обстоятельств, составляющих основание жалобы, и требование подателя жалобы к лицу, оказывающему Услугу. Sakala Hambaravi имеет право пригласить Пациента в связи с поступившей жалобой на дополнительный прием и, если Sakala Hambaravi сочтет жалобу обоснованной, устранить недостатки за свой счет. Sakala Hambaravi не будет возмещать ущерб (в том числе, не будет возвращать плату, уплаченную Пациентом за Услугу), если Пациент не явится на дополнительный прием или необоснованно откажется от устранения недостатков клиникой Sakala Hambaravi.
- 6.2. Sakala Hambaravi регистрирует все жалобы и отвечает на жалобы 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, Кассу здоровья и 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, отвечают за виновное нарушение своих обязанностей. Sakala Hambaravi не отвечает за отрицательные последствия, сопутствующие оказанию Услуги, если лицо, непосредственно оказывающее Услугу, проинформировало Пациента о соответствующих возможных опасностях и последствиях и Пациент дал согласие на получение Услуги, за исключением случаев, когда ущерб был причинен умышленно или по грубой неосторожности.
- 7.2. Обстоятельство, лежащее в основе ответственности, которую несут Sakala Hambaravi и лицо, непосредственно оказывающее Услугу, 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 Пациент не соблюдает плана лечения и инструкций лица, оказывающего Услугу, то за последствия несоблюдения плана лечения и инструкций несет ответственность Пациент.

## **8. Защита данных**

Условия обработки персональных данных пациентов изложены в условиях конфиденциальности Sakala Hambaravi, с которыми можно ознакомиться здесь: <https://www.sakalahambaravi.ee/ru/politika-konfidencialnosti/>.

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

- 9.1. Используемые в Общих условиях заголовки пунктов и подпунктов даны лишь для удобства ссылок и с целью облегчения чтения текста Общих условий. Указанные заголовки не имеют правового значения при исполнении договора и истолковании Общих условий.
- 9.2. Все термины и понятия, использованные в Общих условиях в единственном числе, означают также и множественное число, и наоборот, если текст или смысл Общих условий не подразумевают иное.

## **10. Промедление и действительность положения**

- 10.1. Ни одно промедление в осуществлении договорных прав и/или исполнении договорных обязанностей не означает отказа от этого права и/или обязанности; неисполнение какого-либо отдельного 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 Общих условий вследствие его противоречия закону не ведет к недействительности всех Общих условий или других положений Общих условий. При выявлении таких положений стороны делают все от себя зависящее, чтобы это положение заменить соответствующим законом положением.