

Утвержден приказом директора от 01.10.2024 № 33

Настоящая редакция публичного договора опубликована 01.10.2024 и вступает в силу с момента публикации

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Республика Беларусь, г. Минск

Настоящий Публичный договор возмездного оказания платных медицинских услуг ООО «Шайнэст-Медикал», именуемого в дальнейшем «Исполнитель», является публичной офертой, то есть предложением Исполнителя заключить договор возмездного оказания платных медицинских услуг (далее – Публичный договор) с любым физическим лицом – Заказчиком. Исполнитель заявляет, что будет считать себя заключившим договор возмездного оказания услуг со всяким лицом, предоставившим Акцепт на условиях настоящего Публичного договора.

1. Термины и определения.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Шайнэст-Медикал», зарегистрированное Минским горисполкомом 05.05.2016 в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с регистрационным номером 192646781, в лице директора Божка Павла Викторовича, действующего на основании устава, юридический адрес: 220013 г. Минск, ул. Я. Коласа, д. 21, оф. 4н (кабинет 4), почтовый адрес: 220013 г. Минск, ул. Я. Коласа, дом 21, офис 12, e-mail: info@shine-est.by, режим работы: с 9.00 до 21.00 ежедневно, расчетный счет BY68BLNB30120000096312000933 в ОАО «БНБ-Банк», адрес банка: г. Минск, пр. Независимости д. 87а, код BLNBVY2X.

Заказчик – физическое лицо, которому непосредственно будут оказываться Услуги Исполнителем, обладающее достаточной дееспособностью, а в отношении несовершеннолетнего или лица, признанного в установленном порядке недееспособным – один из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее – законный представитель);

Оферта – адресованное одному или нескольким лицам предложение, которое достаточно определено и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с

адресатом, которым будет принято предложение Исполнителя заключить Договор.

Акцепт – однозначное волеизъявление лица, которому адресована оферта, о ее принятии и о полном и безоговорочном желании заключить с Исполнителем договор возмездного оказания платных медицинских услуг на условиях настоящего Договора.

Услуга – медицинская услуга, оказываемая работниками Исполнителя, в том числе к услугам относятся устные и письменные консультации. Информация об Услугах, виды Услуг, начальная цена Услуг, действующая на дату заключения договора (прейскурант), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация размещается на Сайте Исполнителя, предоставляется в порядке, установленном настоящим Договором.

Сайт Исполнителя – информационный ресурс в сети интернет <https://www.shine-est.by>

Аккаунты Исполнителя в социальных сетях:

Инстаграм: [instagram.com/shine_est.by](https://www.instagram.com/shine_est.by)
[instagram.com/plastika.shine_est.by](https://www.instagram.com/plastika.shine_est.by)
[instagram.com/peresadka.volos_minsk](https://www.instagram.com/peresadka.volos_minsk)

Фейсбук: [facebook.com/ShineEst.by](https://www.facebook.com/ShineEst.by)

ВКонтакте: vk.com/shine_est

ТикТок: [tiktok.com/shine_est.by](https://www.tiktok.com/shine_est.by)

Ютуб: [youtube.com/@ShineEstMedical](https://www.youtube.com/@ShineEstMedical)

Цена Услуг - стоимость Услуг, которая устанавливается Исполнителем путем составления калькуляции в установленном законодательством порядке, доводится до сведения Заказчика в прейскуранте цен на медицинские услуги, размещенном на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя. В прейскуранте установлена начальная стоимость Услуги, окончательная стоимость определяется непосредственно работником Исполнителя, оказывающим Услугу.

Медицинский центр – медицинский центр ООО «Шайнэст-Медикал», расположенный по адресу г. Минск, ул. Революционная, 26А, график работы с 9.00 до 21.00 ежедневно.

Регистратура Исполнителя – стойка администраторов отдела по работе с клиентами Медицинского центра, расположенная при входе в холле Медицинского центра.

Заказ Услуги – предварительная запись Заказчика к Исполнителю.

Контактный телефон для заказа Услуги – 7180 (A1, MTS, Life), Viber ЧАТ: +375 (44) 557 72 37, обращение к Онлайн Консультанту (в правом нижнем углу на Сайте Исполнителя), единые номера: + 375 (33) 691 10 10, +375 (29) 351 10 10, +375 (25) 951 10 10, +375 (17) 390 51 51.

Заказчик и Исполнитель при совместном упоминании в тексте Публичного договора именуется «Стороны», по отдельности – «Сторона».

Конклюдентные действия – молчаливые действия, явно свидетельствующие о намерении лица вступить в договорные правоотношения.

Специальное разрешение (лицензия) – специальное разрешение (лицензия) на право осуществления медицинской деятельности № 02040/8126 от 15.03.2017, выданное Министерством здравоохранения Республики Беларусь и зарегистрированное в реестре специальных разрешений (лицензий) Министерства здравоохранения Республики Беларусь за № М-8126.

2. Общие положения.

2.1. Настоящий Публичный договор размещен в общедоступном месте на сайте Исполнителя, в Регистратуре Исполнителя, в Аккаунтах Исполнителя в социальных сетях, он определяет порядок возмездного оказания Исполнителем платных медицинских услуг (далее – Услуги) физическим лицам – Заказчикам, права и обязанности Исполнителя и Заказчика, существенные условия договора и в соответствии со статьей 405 Гражданского кодекса Республики Беларусь является официальной публичной офертой Исполнителя, адресуемой неопределенному кругу физических лиц. Публикация (размещение) текста Публичного договора в любом виде является публичным предложением Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц, заключить договор возмездного оказания Услуги на условиях настоящего Публичного договора.

2.2. Предмет договора возмездного оказания услуг, заключаемого на условиях настоящего Публичного договора: Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство по возмездному оказанию Услуги, и Заказчик обязуется эти Услуги принять и оплатить.

2.3. Заказ Услуги осуществляется путем обращения Заказчика к Исполнителю одним из следующих способов:

- при личном обращении к Исполнителю (его работнику) в Регистратуре Исполнителя;
- путем записи онлайн на Сайте Исполнителя;
- путем записи онлайн в Аккаунтах Исполнителя в социальных сетях;
- посредством телефонной связи с Исполнителем (его работником) по Контактным телефонам для заказа Услуги.

2.4. Независимо от варианта оформления заказа Услуги Заказчик безоговорочно принимает и соглашается со всеми условиями настоящего Публичного договора в целом, без каких-либо изъятий и оговорок, в том числе с являющимися неотъемлемой частью настоящего Публичного договора Информацией об Услугах (виды Услуги, начальная цена Услуги,

действующая на дату заключения договора (прейскурант), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация), а также Правилами внутреннего распорядка для пациентов, которые размещены на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя и с которыми Заказчик знакомится самостоятельно. Акцептуя настоящий Публичный договор, Заказчик подтверждает, что он ознакомился с данными документами. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо неознакомление / невнимательное ознакомление с данными документами, Исполнителем не принимаются.

2.5. Исполнитель в своей деятельности, в том числе при заключении и исполнении договора возмездного оказания услуг, заключаемого на условиях настоящего Публичного договора, руководствуется Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», законодательством о здравоохранении и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

2.6. Размещение на Сайте Исполнителя, в Аккаунтах Исполнителя в социальных сетях, мессенджерах и иных интернет-ресурсах, рекламных и информационных материалах Исполнителя некорректной или неполной информации об Услугах признается технической ошибкой, подлежащей корректировке Исполнителем.

2.7. Настоящий Публичный договор вступает в силу с момента его размещения на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя и действует до момента отзыва Оферты Исполнителем путем удаления текста настоящего Публичного договора на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя.

2.8. Исполнитель вправе вносить изменения и дополнения в Публичный договор, Информацию об Услугах, Правила внутреннего распорядка для пациентов, которые вступают в силу с момента размещения новых редакций Публичного договора, других названных документов на Сайте Исполнителя и / или в Регистратуре Исполнителя и подлежат применению ко всем Заказчикам, совершающим заказ и получающим Услуги после размещения новых редакций документов. Заказчик знакомится с изменениями (новыми редакциями документов) самостоятельно на Сайте Исполнителя или в Регистратуре Исполнителя.

2.9. Стороны гарантируют друг другу, что обладают соответствующим правом и достаточным объемом дееспособности, а равно всеми иными правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения договора возмездного оказания услуг, заключаемого на условиях настоящего Публичного договора.

2.10. Договор возмездного оказания услуг, совершенный в определенном в настоящем Публичном договоре порядке, считается заключенным в простой письменной форме, не требует оформления на бумажном носителе и обладает полной юридической силой (пункты 2, 3

статьи 404 и пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Местом заключения договора Стороны признают место нахождения Исполнителя.

2.11. Заказчик дает свое согласие на использование факсимильного воспроизведения подписи представителя Исполнителя во всех документах Исполнителя, признает юридическую силу документов, подписанных с использованием факсимильного воспроизведения подписи.

3. Акцепт

3.1. Акцепт считается совершённым, а договор возмездного оказания услуг заключённым на условиях настоящего Публичного договора с момента совершения Заказчиком одного или нескольких из ниже перечисленных конклюдентных действий:

-оформление Исполнителем амбулаторной карты и подписание Заказчиком медицинской документации у Исполнителя (пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь);

-получение Услуги;

-оплата Услуги.

3.2. После акцепта оферты она признается Публичным договором.

3.3. Исполнитель вправе временно прекратить / приостановить заключение договоров возмездного оказания конкретного вида Услуг, несмотря на то, что информация о таких Услугах содержится на Сайте Исполнителя, Регистратуре Исполнителя, Аккаунтах Исполнителя в социальных сетях, иных интернет-ресурсах, в рекламных и информационных материалах Исполнителя. В таком случае Акцепты по данным конкретным Услугам Исполнителем не принимаются, а поступившие денежные средства (в случае предварительной оплаты) возвращаются Заказчику в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента их поступления на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Акцептуя публичную оферту, Заказчик подтверждает, что ознакомился и согласен со всеми локальными актами Исполнителя (Политикой обработки персональных данных, Правилами распорядка для Пациентов, Прейскурантом цен и тарифов на Услуги и другими) и обязуется соблюдать их требования и нормы.

4. Услуги. Цена и оплата Услуг.

4.1. Услуги, оказываемые Исполнителем, подлежат лицензированию, Лицензия Исполнителя размещена в общем доступе на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя.

4.2. Услуги оказываются Исполнителем по месту его нахождения.

4.3. Перечень действий (вид и объем Услуг), которые должен совершить Исполнитель в рамках исполнения договора возмездного оказания услуг, заключенного на условиях настоящего Публичного договора, а также другая информация, являющаяся существенной для оказания Услуг, определяются Исполнителем в соответствии с

медицинскими показаниями, состоянием здоровья Заказчика, кадровыми и техническими возможностями Исполнителя и фиксируются в амбулаторной карте Заказчика.

4.4. Исполнитель:

- назначает дату и время приема (оказания Услуг) по согласованию с Заказчиком с учетом графика работы Исполнителя, ранее оформленных заказов и занятости работников Исполнителя;

- самостоятельно определяет показания, противопоказания и необходимость выполнения медицинских манипуляций, их виды и сроки выполнения, применяемые при этом лекарственные средства, изделия медицинского назначения и другие расходные материалы.

4.5. Необходимым условием исполнения договора является информированное добровольное согласие Заказчика на медицинское вмешательство, подтвержденное личной подписью Заказчика в амбулаторной карте. Стороны договорились, что такое согласие является также подтверждением того, что Исполнитель достаточно и в доступной форме предоставил Заказчику всю необходимую информацию, предусмотренную требованиями действующего законодательства в области здравоохранения и защиты прав потребителей, а также является выражением добровольного информированного согласия Заказчика на предложенное медицинское вмешательство и оказание Услуг в соответствии с настоящим Публичным договором и требованиями Закона о здравоохранении.

4.6. Оказание услуг Заказчикам, являющимися несовершеннолетними (не достигшими восемнадцати лет) либо недееспособными или ограниченно дееспособными гражданами, допускается только в присутствии их законных представителей (родителей, усыновителей/удочерителей, опекунов, попечителей) при предоставлении ими документов, подтверждающих указанный статус.

4.7. Цена Услуг определяется Исполнителем в соответствии с действующими нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь и закрепляется в Прейскуранте цен на медицинские услуги, оказываемые ООО «Шайнэст-Медикал» (далее – прейскурант). Цена Услуг в прейскуранте может изменяться в связи с изменением стоимости материалов и услуг; внесением изменений в нормативные документы.

4.8. Информация об Услугах (виды Услуг, цена Услуг, действующая на дату заключения договора (прейскурант), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация, далее – Информация об Услугах), а также Правила внутреннего распорядка для пациентов доводятся до сведения Заказчиков путем размещения в общем доступе на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя и являются неотъемлемой частью настоящего Публичного договора.

4.9. Стоимость Услуг не облагается НДС в соответствии с налоговым законодательством.

4.10. Порядок формирования цены на выбранные Заказчиком Услуги:

- исполнитель информирует Заказчика о приблизительной цене Услуг до начала их оказания;
- предварительная стоимость Услуг определяется на основании составленного плана оказания Услуг;
- окончательная стоимость Услуг устанавливается по окончании их оказания.

4.11. Услуги Заказчик оплачивает Исполнителю полностью непосредственно после их оказания.

4.12. Оплата Услуг производится в белорусских рублях одним из способов по выбору Заказчика

- наличными денежными средствами с использованием кассового оборудования Исполнителя;
- в безналичной форме путем использования платежного терминала;
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в качестве реквизита Исполнителя в договоре.

4.13. При оказании Услуги по страховому полюсу на основании договора добровольного страхования медицинских расходов оплата Услуг осуществляется в соответствии с законодательством о страховой деятельности и договором.

4.14. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств в безналичной форме, несет Заказчик.

4.15. Документ, подтверждающий оплату оказания Услуг в безналичной форме, Заказчик формирует самостоятельно.

4.16. При оплате Услуг наличными денежными средствами Исполнитель выдает Заказчику кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату оказания Услуг, в соответствии с законодательством.

4.17. Датой оплаты Услуг считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или день внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя.

4.18. В случае неоплаты либо неполной или несвоевременной предварительной оплаты Услуг, когда такая предварительная оплата предусмотрена настоящим Публичным договором и Информацией об Услугах, Исполнитель к оказанию Услуг не приступает и при этом не несет ответственность за неоказание Услуг.

4.19. В случае возникновения у Заказчика потребности в Услугах Исполнителя, прямо не предусмотренных в медицинской документации, эти Услуги оплачиваются дополнительно.

4.20. Исполнитель оставляет за собой право:

- расширять и сокращать предложение конкретных видов Услуг;

-изменять формы, методы и способы оказания Услуг, Информацию об Услугах (виды Услуг, цену, способ ее определения, порядок оплаты Услуг и др.), Правила внутреннего распорядка для пациентов;

-приостанавливать или прекращать оказание отдельных Услуг по своему усмотрению (в том числе при незапланированном изменении у Исполнителя кадровых или технических возможностей для надлежащего оказания отдельных Услуг, а равно вследствие независимых от Исполнителя решений государственных органов / организаций, решения которых обязательны для Исполнителя - с размещением информации об этом в общем доступе на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя.

5. Заказ Услуг

5.1. Заказ Услуг может быть оформлен Заказчиком одним из следующих способов:

-при личном обращении к Исполнителю (его работнику) в Регистратуре Исполнителя – ежедневно с 9.00 до 21.00.

-посредством телефонной связи с Исполнителем (его работником) по Контактным телефонам для заказа Услуги - ежедневно с 9.00 до 21.00.

-письменным обращением в мессенджерах Телеграм или Вайбер - круглосуточно.

-путем записи онлайн на Сайте Исполнителя либо путем записи онлайн в Аккаунтах Исполнителя в социальных сетях, а также в мессенджере Инстаграм Директ – круглосуточно.

5.2. Заказчик самостоятельно знакомится с Информацией об Услугах и Правилами внутреннего распорядка для пациентов, а также оплачивает Услугу способом, определенным в настоящем Публичном договоре. При необходимости Заказчик может получить дополнительную информацию об Услугах в Регистратуре Исполнителя, либо посредством телефонной связи с Исполнителем (его работником) по указанным контактными номерам телефона, либо в переписке в используемых Сторонами мессенджерах, в том числе путем записи на консультацию на Сайте Исполнителя.

5.3. При оформлении заказа Заказчик указывает выбранную им Услугу и в соответствии с Политикой Исполнителя в отношении обработки персональных данных предоставляет следующие данные о себе: фамилия, имя, отчество, домашний адрес, контактный номер телефона, адрес электронной почты.

5.4. Заказ Услуги считается оформленным, а Услуга заказанной с момента уведомления Заказчика о времени и месте его визита к Исполнителю. Если после получения заказа обнаруживается, что Исполнитель не может оказать конкретные Услуги, Исполнитель информирует об этом Заказчика.

6. Обязанности и права Исполнителя и Заказчика

6.1. Исполнитель наряду с иными обязанностями, определенными законодательством и настоящим Публичным договором, также **обязуется:**

- предоставить Заказчику Информацию об Услугах, в том числе о возможности получения видов и объемов Услуг, фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врачей-специалистов и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании Услуг, режиме работы Исполнителя, о наличии специального разрешения (лицензии) на право осуществления медицинской деятельности, иную необходимую информацию об Услугах, о Правилах внутреннего распорядка для пациентов (Информация об Услугах и названные Правила являются неотъемлемой частью настоящего Публичного договора, размещены в Регистратуре Исполнителя и на Сайте Исполнителя);

- предоставить Заказчику в доступной форме имеющуюся у Исполнителя информацию о состоянии здоровья Заказчика, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, применяемых методах диагностики и лечения, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, результатах проведенного лечения (оказания Услуг), возможных осложнениях и иные сведения в соответствии с законодательством;

- осуществить осмотр Заказчика для установления предварительного диагноза и определения предварительного объема необходимых медицинских услуг;

- оказать Заказчику заказанные им Услуги в соответствии с планом лечения (при условии соблюдения Заказчиком всех требований настоящего Публичного договора) качественно, в согласованные с ним и определенные в медицинских документах объеме и сроки, в соответствии с порядком, определенным законодательством о здравоохранении, установленными санитарными нормами и правилами, а в случае, когда Стороны согласовали предварительную оплату Услуг – оказать Услуги после предварительной оплаты Услуг;

- использовать при оказании Услуг только лицензированные, запатентованные способы и методики, методы диагностики, профилактики и лечения, рекомендованные медицинской практикой и разрешённые на территории Республики Беларусь;

- соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с Заказчиком;

- оказать Заказчику медицинскую помощь при возникновении во время оказания Услуг неотложных состояний;

- при оказании Услуг действовать в интересах Заказчика и в его пользу;

-информировать Заказчика о действиях, которые должны быть предприняты Сторонами, в том числе о назначениях и рекомендациях, которые необходимо Заказчику соблюдать для достижения / сохранения результата оказания Услуг;

-своевременно уведомлять Заказчика об изменении даты, времени приема (оказания Услуг);

-заранее уведомлять Заказчика об обстоятельствах, препятствующих оказанию ему Услуг, в том числе по причине индивидуальных особенностей или состояния здоровья Заказчика;

-в случае обнаружения в процессе оказания Услуг у Заказчика заболеваний, о которых не было известно при заключении договора, изменении клинической ситуации, появлении иных обстоятельств, которые могут привести к изменению объема оказания Услуг и возможных осложнениях при лечении или после его окончания, уведомить об этом Заказчика и предложить методы дальнейшей диагностики, лечения, оказания Услуг с учетом имеющихся у Заказчика противопоказаний, отразить это в амбулаторной карте с обязательной подписью Заказчика; все изменения согласованного плана лечения (оказания Услуг) отражать в амбулаторной карте; в случае несогласия Заказчика с предложенными изменениями Исполнитель вправе прервать оказание Услуг и расторгнуть договор;

-выдать Заказчику документ, подтверждающий прием наличных денежных средств, в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

-обеспечить оказание Услуг квалифицированными работниками Исполнителя, иными привлекаемыми Исполнителем лицами для исполнения своих обязательств по договору, при этом ответственность за надлежащее оказание услуг несет Исполнитель;

-не разглашать врачебную тайну, соблюдать конфиденциальность в отношении полученной от Заказчика информации;

-осуществлять обработку персональных данных Заказчика в строгом соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» и Политикой Исполнителя в отношении обработки персональных данных (размещена в Регистратуре Исполнителя и на Сайте Исполнителя).

6.2. Заказчик наряду с иными обязанностями, определенными законодательством и настоящим Публичным договором, также **обязуется:**

-оплатить Услуги в полном размере окончательно определенной стоимости Услуг по окончании их оказания в размере и порядке, определенными настоящим Публичным договором и Информацией об Услугах;

-производить предварительную оплату Услуг, когда такая предварительная оплата предусмотрена соглашением Сторон;

-своевременно предоставить Исполнителю полную и достоверную информацию, необходимую для качественного оказания Услуг, в том числе о состоянии здоровья Заказчика, имеющихся инфекционных заболеваниях, ранее перенесенных заболеваниях, медицинских вмешательствах, о хронических, наследственных заболеваниях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, непереносимости веществ, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и т.д., а также об изменении состоянии здоровья и иных указанных обстоятельств в процессе оказания Услуг, что может повлиять на ход оказания и результаты Услуг;

-удостоверять личной подписью необходимые документы;

-соблюдать согласованные Исполнителем с Заказчиком даты и время приема (оказания Услуг); при возможном опоздании на прием не менее чем за 15 минут до начала приема сообщить об этом Исполнителю по телефону; при невозможности прибытия на прием заблаговременно, но не позднее чем за 24 часа до времени приема, сообщить об этом Исполнителю и согласовать дату и время следующего приема с учетом возможностей Исполнителя;

-строго выполнять врачебные предписания, рекомендации, указания и требования Исполнителя, связанные с оказанием Услуг;

-совершать иные медицинские процедуры (за пределами оказания Услуг), осуществлять прием лекарственных препаратов только по согласованию с Исполнителем;

-немедленно извещать Исполнителя о всех осложнениях, возникших в процессе либо после оказания Услуг, а также о возникновении необходимости проведения лечения в других учреждениях здравоохранения;

-ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для пациентов (являются неотъемлемой частью настоящего Публичного договора, размещены в Регистратуре Исполнителя и на Сайте Исполнителя), соблюдать их, бережно относиться к имуществу Исполнителя и иных лиц, подписывая настоящий Публичный договор Заказчик подтверждает ознакомление с названными правилами и Прейскурантом цен на медицинские услуги;

-выполнять общепринятые правила поведения в общественных местах, придерживаться норм морали и этики в отношениях с работниками Исполнителя и иными лицами, относиться к ним уважительно, не создавать им помех и беспокойства;

-возместить ущерб, причиненный имуществу Исполнителя и / или занимаемым / используемым им помещениям вследствие противоправных действий (бездействия) Заказчика;

-заблаговременно, но не позднее 3 (трех) рабочих дней до начала оказания Услуг, известить Исполнителя в письменном виде, в том числе

посредством электронной почты либо в названных мессенджерах, об отказе от Услуг (отказе от договора, досрочном расторжении договора);

-при одностороннем отказе Заказчика от договора (отказе от продолжения оказания Услуг) оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных Заказчику до расторжения договора Услуг и возместить понесенные Исполнителем затраты.

6.3. Заказчик наряду с иными правами, определенными настоящим Публичным договором, также **вправе**:

-получить от Исполнителя Информацию об Услугах, в том числе о возможности получения видов и объемов Услуг, фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врачей-специалистов и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании Услуг, режиме работы Исполнителя, о наличии специального разрешения (лицензии) на право осуществления медицинской деятельности, иную необходимую информацию об Услугах, о Правилах внутреннего распорядка для пациентов;

-получить от Исполнителя в доступной форме имеющуюся у него информацию о применяемых методах оказания Услуг, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, результатах оказанных Услуг, возможных осложнениях и иные сведения в соответствии с законодательством;

-требовать надлежащего оказания Услуг и исполнения обязанностей Исполнителя, предусмотренных настоящим Публичным договором;

-отказаться от оказания медицинских Услуг в порядке, установленном настоящим Публичным договором;

-обратиться к директору Исполнителя при неудовлетворенности оказанием Услуг, поведением работников Исполнителя;

-высказывать свои пожелания, рекомендации и предложения Исполнителю по вопросам оказания, организации и совершенствования Услуг, при этом обязательными для Исполнителя они не являются;

-досрочно расторгнуть договор возмездного оказания услуг (отказаться от Услуг), предупредив Исполнителя в письменном виде не менее чем за 3 (три) календарных дня с указанием причины расторжения, при этом оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных Заказчику до расторжения договора Услуг и возместить понесенные Исполнителем затраты; в случае внесения Заказчиком предварительной оплаты она ему возвращается Исполнителем в срок не позднее 10 календарных дней за вычетом стоимости фактически оказанных до расторжения договора Услуг и понесенных Исполнителем затрат.

6.4. Исполнитель наряду с иными правами, определенными настоящим Публичным договором, также **вправе**:

- требовать от Заказчика полной оплаты Услуг в размере и порядке, определенным настоящим Публичным договором;
- самостоятельно определять и изменять формы, методы и способы оказания Услуг (характер и объем лечения, манипуляций, применяемых анестезии, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других расходных материалов, необходимость изготовления моделей, фото- и видеоматериалов, количество выполняемых рентгенограмм, других диагностических мероприятий, необходимых для оказания Услуг Заказчику в рамках плана лечения, и т.д.);
- изменять Информацию об Услугах, Правила внутреннего распорядка для пациентов;
- осуществлять при оказании Услуг без согласия Заказчика фото- и (или) видеосъемку Заказчика (без возможности идентификации Заказчика по изображению его лица) для осуществления контроля и оценки качества оказания Услуг, при этом все фото-, видеоматериалы и права на них принадлежат Исполнителю, который самостоятельно определяет порядок и пределы их использования без согласования с Заказчиком, в том числе в научных и рекламных целях без идентификации Заказчика;
- с согласия Заказчика размещать (распространять) фото-, видеоматериалы, на которых можно идентифицировать Заказчика по изображению его лица, в том числе в сети Интернет;
- осуществлять видеонаблюдение в помещениях Исполнителя без согласия Заказчика и иных лиц при наличии правовых оснований для этого, определенных законодательством и локальным правовым актом Исполнителя (без распространения видеоматериалов, полученных в результате видеонаблюдения);
- требовать от Заказчика своевременного предоставления Исполнителю полной и достоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг, в том числе о состоянии здоровья Заказчика, имеющихся инфекционных заболеваниях, ранее перенесенных заболеваниях, медицинских вмешательствах, хронических, наследственных заболеваниях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, непереносимости веществ, аллергических реакциях и т.д., которая необходима и / или может повлиять на ход и результаты Услуг (далее – информация, необходимая для качественного оказания Услуг);
- в случае необходимости направлять Заказчика на дополнительные консультации, обследование у профильных специалистов, проведение диагностики в иных организациях и учреждениях с целью уточнения диагноза, определения противопоказаний, уточнения методик лечения;
- требовать от Заказчика соблюдения Правил внутреннего распорядка для пациентов, а также выполнения обязанностей, предусмотренных настоящим Публичным договором;

- требовать от Заказчика возмещения ущерба, причиненного имуществу Исполнителя, занимаемым/ используемым им помещениям вследствие противоправных действий самого Заказчика;

- привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору, а также использовать услуги третьих лиц, обеспечивающих оказание Услуг.

6.5. Кроме того, **Исполнитель имеет право** не допустить на прием Заказчика (отказать ему в оказании Услуг):

- при наличии у Заказчика внешних признаков заболевания, иных медицинских противопоказаний;

- Заказчика, находящегося в состоянии алкогольного опьянения или в состоянии, вызванном потреблением наркотических, психотропных, токсических, одурманивающих, других психоактивных веществ, либо в неадекватном состоянии;

- в случае опоздания Заказчика на прием в согласованное с ним время более чем на 15 минут;

- если поведение либо высказывания Заказчика некорректны, или нарушают общественный порядок, или угрожают окружающим, или оскорбляют их;

- если требуемые Заказчиком услуги не входят в план лечения, зафиксированный в амбулаторной карте Заказчика;

- если Заказчик не соблюдает врачебные предписания или Правила внутреннего распорядка для пациентов;

- если врачу не удалось установить с Заказчиком терапевтический контакт и у Исполнителя отсутствуют в штате иные врачи соответствующей квалификации;

- при предоставлении Заказчиком неполной или недостоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг;

- если Заказчик не согласен с планом лечения (объемом оказания Услуг) и условиями настоящего Публичного договора и других документов Исполнителя.

6.6. При угрожающих жизни или здоровью Заказчика состояниях изменение объёма и видов Услуг производится по усмотрению Исполнителя, в остальных случаях – по согласованию с Заказчиком.

6.7. **Исполнитель вправе** расторгнуть договор возмездного оказания услуг в одностороннем порядке (отказать в оказании Услуг), уведомив (при возможности) об этом Заказчика:

- при несогласии Заказчика с предложенным Исполнителем изменением плана лечения, вида и объема Услуг, когда это вызвано необходимостью, и / или изменением обусловленной этим цены Услуг;

- при отказе Заказчика от продолжения лечения (оказания Услуг), а равно при систематической (более двух раз) неявке Заказчика на прием без предварительного уведомления об этом (независимо от уважительности причин);

-при несоблюдении Заказчиком режима лечения, врачебных рекомендаций и назначений;

-при невыполнении Пациентом обязанностей и/или нарушении запретов, установленных Публичным договором и Правилами внутреннего распорядка для пациентов;

-при незапланированном изменении у Исполнителя кадровых или технических возможностей для надлежащего оказания Услуг, а равно вследствие независимых от Исполнителя решений государственных органов/организаций, обязательных для Исполнителя.

7. Ответственность сторон.

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору виновная Сторона несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь с учетом особенностей, установленных настоящим Публичным договором.

7.2. Стороны несут ответственность за достоверность информации, предоставляемой для качественного оказания Услуг, реализации предмета и условий договора возмездного оказания услуг.

7.3. За своевременность представления Исполнителю информации, связанной с предметом договора и необходимой для качественного оказания Услуг, полноту и достоверность такой информации ответственность несет Заказчик.

7.4. Исполнитель не несет риск и ответственность за любые негативные последствия для Заказчика, в том числе в виде ухудшения состояния здоровья Заказчика (при этом полный риск всех негативных последствий несет Заказчик), связанные с:

-представлением Заказчиком неполной и / или недостоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг, а равно несвоевременным предоставлением такой информации;

-прекращением/незавершением лечения (отказом от оказания Услуг) по инициативе Заказчика либо по основаниям, предусмотренным настоящим Публичным договором;

-возникновением у Заказчика аллергических реакций или непереносимости препаратов и материалов, разрешенных к применению в Республике Беларусь;

-наступлением побочных эффектов медицинского вмешательства и осложнений, возникших вследствие биологических особенностей организма Заказчика;

-возникновением осложнений по вине Заказчика вследствие нарушения им врачебных предписаний, рекомендаций, указаний, требований Исполнителя при оказании Услуг и после их оказания;

-оказанием Услуг по настоянию Заказчика, несмотря на предупреждение врача о том, что эти Услуги противопоказаны / Услуги не рекомендуются / Услуги будут оказаны без гарантии;

-возникновением у Заказчика рецидива ранее имевшихся заболеваний, повышением или снижением чувствительности кожи, замедленным заживлением ран, отеком тканей, болевыми ощущениями, другими неожиданными последствиями и осложнениями;

-возникновением осложнений после оказания медицинской услуги в другом учреждении здравоохранения.

7.5. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств по договору, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру выполняемых действий, он принял все меры для надлежащего исполнения обязательств, однако ожидаемый результат не был достигнут.

7.6. Исполнитель несет ответственность за неисполнение обязательств по настоящему Публичному договору только при наличии вины. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за косвенные убытки, включая упущенную выгоду. В любом случае ответственность Исполнителя ограничивается суммой вознаграждения, фактически оплаченной Заказчиком за Услуги.

7.7. Если Заказчик не добивается ожидаемых/желаемых им результатов оказания Услуг, в том числе по причине своих индивидуальных особенностей, состояния здоровья, отношения к состоянию здоровья, либо недостаточного для достижения ожидаемого/желаемого результата объема Услуг, отказа от продолжения и завершения лечения (оказания Услуг) и т.д., это не является основанием для признания Услуг Исполнителя некачественными. Ответственность за достижение ожидаемого / желаемого результата после оказания Услуг лежит на Заказчике.

7.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение стало следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, возникших после заключения Договора (наводнений, пожаров, землетрясений, других стихийных бедствий, эпидемий, пандемий, эмбарго, военных действий, решений, действий, запретительных мер органов государственной власти и управления; иных обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора), которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить.

7.9. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательства в связи с обстоятельствами непреодолимой силы, обязана в срок не позднее 10 (десяти) дней с момента их наступления уведомить об этом в письменной форме другую Сторону с приложением выданных компетентным органом (организацией) документов, подтверждающих наступление названных обстоятельств. Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении указанных обстоятельств

лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательства.

7.10. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств по договору отодвигается. Если данные обстоятельства продолжают действовать более 30 (тридцати) дней, то каждая из сторон имеет право расторгнуть договор.

8. Качество Услуг. Гарантийные обязательства

8.1. Исполнитель гарантирует Заказчику качественное оказание Услуг при условии выполнения Заказчиком всех предписаний и назначений Исполнителя. Под качеством Услуг понимается совокупность характеристик Услуг, отражающих своевременность и необходимость их оказания, степень соответствия требованиям, предъявляемым законодательством о здравоохранении и нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

8.2. К гарантийным обязательствам не относятся заболевания, осложнения, состояния, травмы, не связанные с проведенным Исполнителем лечением (процедурами).

8.3. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной Услуге Заказчик вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные пунктом 8.7. настоящего Публичного договора.

8.4. При предъявлении Заказчиком требований, связанных с недостатком оказанных Услуг, Исполнитель должен провести проверку их результата в соответствии с требованиями законодательства о здравоохранении и безвозмездно устранить недостатки оказанных Услуг, обнаруженные в течение гарантийного срока, при условии соблюдения Заказчиком требований настоящего Публичного договора и Положения о гарантиях.

8.5. Исполнитель принимает на себя обязательство устранить недостатки некачественно оказанных Услуг, если эти недостатки обнаружены и подтверждены документально. Под недостатками понимается несоответствие оказанной Услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которых не была заранее оговорена с Пациентом.

8.6. Исполнитель будет выполнять свои гарантийные обязательства при одновременном соблюдении следующих условий:

- соблюдение Заказчиком определенного ему графика профилактических / контрольных осмотров;
- проведение коррекции Услуг, оказанных Исполнителем, только у Исполнителя;
- обращение именно к Исполнителю в случае дискомфорта в области проведенного лечения;

- предоставление выписки из амбулаторной карты и рентгеновских снимков из других учреждений здравоохранения в случае обращения заказчика к ним за неотложной помощью;

- соблюдении иных условий и требований, предусмотренных настоящим Публичным договором.

8.7. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат Услуг, или иных недостатков оказанных Услуг, подтвержденных документально, Заказчик вправе по своему выбору предъявить Исполнителю одно из требований:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной Услуги; недостатки должны быть устранены Исполнителем в течение 30 календарных дней;

- соразмерного уменьшения установленной цены оказанной Услуги;

- возмещения понесенных Заказчиком расходов по устранению недостатков оказанной Услуги третьими лицами;

- возврата уплаченной за оказанную Услугу денежной суммы, если недостатки не устранены Исполнителем в разумные сроки; разумный срок устранения недостатков оказанной Услуги зависит от состояния здоровья Заказчика, графика работы врача, графика визитов Заказчика и согласовывается сторонами в письменном виде.

8.8. Гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются (не сохраняются, аннулируются) при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- незавершении Заказчиком начатого лечения / отказе от продолжения запланированных Услуг;

- выявлении, или возникновении, или развитии у Заказчика в период гарантийного срока заболеваний, а также изменении физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий и т.д.), что не находится в причинно-следственной связи с действиями Исполнителя;

- уклонения Заказчика от профилактического / контрольного осмотра (в случаях, когда такой осмотр обязателен);

- несоблюдения Заказчиком врачебных предписаний, рекомендаций, указаний, требований Исполнителя после оказания Услуг.

8.9. Исполнитель не несет ответственность по гарантийным срокам в случае непредвиденных обстоятельств (несчастные случаи, травмы, переломы и т.д.).

9. Заключительные положения

9.1. Настоящая Оферта (предложение) становится действительной после размещения Публичного договора на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя.

9.2. Договор возмездного оказания услуг вступает в силу с момента Акцепта Заказчиком Оферты в установленном настоящим Публичным

договором порядке и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

9.3. Оплачивая цену Услуг, Заказчик тем самым подтверждает свое согласие с тем, что Услуги были оказаны ему Исполнителем качественно, в заказанном им объеме и согласованные Сторонами сроки.

9.4. Заказчик знакомится с настоящим Публичным договором перед предъявлением требования об исполнении договора возмездного оказания услуг в свою пользу. Предъявляя требование об исполнении договора возмездного оказания услуг в свою пользу, Заказчик тем самым подтверждает свое согласие с условиями настоящего Публичного договора.

9.5. Изменения в настоящий Публичный договор и другие документы (далее – Изменения) вносятся Исполнителем в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента их размещения на Сайте Исполнителя и в Регистратуре Исполнителя и подлежат применению ко всем Заказчикам, совершающим заказ и / или оплату Услуг либо получающим Услуги после размещения Изменений.

9.6. Договор возмездного оказания услуг, заключенный на условиях настоящего Публичного договора, может быть расторгнут по соглашению Сторон или при одностороннем отказе Стороны от договора (оказания Услуг) на условиях, закрепленных в настоящем Публичном договоре.

9.7. Подтверждением факта оказания Услуг и выполнения Исполнителем своих обязательств перед Заказчиком в полном объеме является запись в амбулаторной карте и составляемый Исполнителем единолично Акт об оказании услуг (п. 1 постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58») (далее – Акт).

9.8. Не предполагается и не требуется обмен экземплярами Акта между Сторонами, а равно подписание Акта Заказчиком. При необходимости (по запросу Заказчика) второй экземпляр Акта может быть выдан ему на руки либо направлен ему по его выбору посредством мессенджеров Телеграм или Вайбер по номеру телефона либо на адрес электронной почты, указанные Заказчиком.

9.9. Услуги считаются принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний, если Заказчик в срок не более 3 (трех) дней после последнего дня оказания ему Услуг письменно не заявит Исполнителю мотивированные претензии по качеству и полноте оказанных ему Услуг.

9.10. Стороны безоговорочно признают юридическую силу текстов документов (их копий) и сообщений, переданных и полученных по адресам электронной почты, либо в мессенджерах Телеграм или Вайбер по сообщенным Сторонами своим контактными данным (соответственно

электронной почте, номеру телефона), наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе, и считают их доставленными адресату в надлежащей форме.

9.11. В случае если какое-либо условие настоящего Публичного договора окажется не подлежащим буквальному исполнению, оно толкуется в соответствии с законодательством Республики Беларусь с учетом первоначальных интересов Сторон, при этом оставшаяся часть условий продолжает действовать в полной мере.

9.12. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяется право Республики Беларусь.

9.13. Условия Публичного договора сформулированы в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь и Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей». Любые претензии и иски могут быть предъявлены в течение срока исковой давности, установленного законодательством Республики Беларусь.

9.14. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Заказчика он должен обратиться к Исполнителю по Контактным телефонам для Заказа Услуги, а также, направить заказное письмо по почтовому адресу Исполнителя, указанному в настоящем Публичном договоре.

9.15. Все возникающие споры Стороны будут стараться решить путем переговоров, в том числе с помощью процедуры медиации. При недостижении соглашения спор между Сторонами будет передан на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Беларусь, Стороны согласовали подсудность по месту нахождения Исполнителя.

9.16. В случае если какое-либо из условий или положений настоящего Публичного договора потеряет юридическую силу, или будет признано недействительным, или будет исключено из Договора, это не влечет недействительность остальных условий настоящего Публичного договора, которые сохраняют юридическую силу и являются обязательными для исполнения Сторонами.

9.17. Во всем, что прямо не определенном настоящим Публичным договором, действуют положения Гражданского кодекса Республики Беларусь и Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Шайнэст-Медикал»

Директор Божок Павел Викторович

Заказчик: Стороны безоговорочно соглашаются под реквизитами Заказчика считать информацию, указанную при оформлении титульного листа амбулаторной карты