

от «___» сентября 2026 г. № ___

Генеральный директор _____ /Мартынова К.Е./

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ВАЛЕНСИЯ»

(клиника косметологии Miss Magnet)

Разработаны в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 (действуют с 1 сентября 2026 г.), 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»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «Валенсия» (далее - Клиника, Исполнитель) гражданам платных медицинских услуг.

1.2. Клиника осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии № Л041-01148-78/00357488 от 28.10.2020, выданной Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга (191023, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, телефон +7 (812) 635-55-77), по адресу: 191040, г. Санкт-Петербург, ул. Пушкинская, д. 19, литер А, помещение 18Н. Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, приведён в выписке из реестра лицензий, размещённой на сайте Клиники.

1.3. Клиника не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий Санкт-Петербурга; договоры со страховыми медицинскими организациями в сфере обязательного медицинского страхования не заключены. Все медицинские услуги оказываются Клиникой на платной основе. Гражданин вправе получить соответствующие виды медицинской помощи бесплатно в медицинских организациях, участвующих в территориальной программе; информация о такой возможности предоставляется пациенту до заключения договора.

1.4. Термины «потребитель», «заказчик», «исполнитель», «платные медицинские услуги», «договор» используются в значениях, установленных Правилами, утверждёнными постановлением Правительства РФ № 659.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций, с учётом стандартов медицинской помощи, в объёме отдельных консультаций и медицинских вмешательств по желанию потребителя, а также в объёме, превышающем объём стандарта, по письменному согласию потребителя.

2.2. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя) на медицинское вмешательство, оформленного в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ, до начала вмешательства.

2.3. Медицинские услуги оказываются медицинскими работниками, имеющими необходимое образование и допуск к медицинской деятельности (свидетельство об аккредитации или сертификат специалиста). Сведения о медицинских работниках, их образовании, квалификации и графике работы размещены на сайте Клиники.

2.4. Клиника вправе привлекать для оказания услуг медицинских работников, не являющихся её работниками; ответственность перед потребителем за их действия несёт Клиника.

3. Информация об исполнителе и услугах

3.1. Клиника доводит до сведения потребителей посредством размещения на сайте <https://missmagnet.ru/> (раздел «Сведения о медицинской организации») и на информационном стенде в Клинике следующую информацию:

- полное и сокращённое наименование, адрес места нахождения и осуществления медицинской деятельности, ОГРН, ИНН, адрес сайта, режим работы, телефоны, адрес электронной почты;
- сведения о лицензии (номер, дата, лицензирующий орган, перечень работ и услуг) и выписку из реестра лицензий;
- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях (прайс-лист), сведения об условиях, порядке и форме предоставления услуг и порядке их оплаты;
- ссылки на рубрикатор клинических рекомендаций Минздрава России (<https://cr.minzdrav.gov.ru/>) и на Официальный интернет-портал правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>), где размещены стандарты медицинской помощи;
- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, график их работы;
- образцы договоров на оказание платных медицинских услуг;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на льготы, и перечень льгот (при их установлении);
- адреса и телефоны Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга, Территориального органа Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Территориального фонда обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга;
- порядок и способы направления обращений (жалоб) в Клинику и в указанные органы, почтовый адрес и адрес электронной почты для обращений;
- настоящие Правила, права и обязанности пациентов, правила записи на приём, правила поведения пациентов в Клинике.

3.2. По требованию потребителя Клиника предоставляет для ознакомления выписку из Единого государственного реестра юридических лиц, лицензию и документы об образовании и квалификации медицинских работников.

3.3. При заключении договора потребителю в доступной форме предоставляется информация о порядках оказания медицинской помощи и стандартах (при наличии), применяемых при предоставлении услуг, о возможности осуществления отдельных консультаций и вмешательств, в том числе в объёме, превышающем стандарт, о медицинском работнике, ответственном за предоставление услуги, его образовании и квалификации, а также иные сведения, относящиеся к предмету договора.

3.4. В случае временного приостановления деятельности Клиники для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информация о дате приостановления и его продолжительности размещается на сайте и на входе в Клинику.

4. Порядок заключения договора

4.1. Договор заключается в письменной форме в помещении Клиники до начала оказания услуг и подписывается потребителем (заказчиком, законным представителем) и уполномоченным работником Клиники. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых передаётся потребителю.

4.2. Договор содержит: сведения об Исполнителе (наименование, адрес, ОГРН, ИНН, сведения о лицензии, перечень работ и услуг по лицензии); сведения о потребителе, заказчике, законном представителе (фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность); перечень платных медицинских услуг; стоимость, сроки и порядок оплаты; условия и сроки ожидания услуг; сведения о лице, заключающем договор от имени Исполнителя, и документе, подтверждающем его полномочия; ответственность сторон; порядок изменения и расторжения договора; порядок и условия выдачи медицинских документов (копий и выписок) после исполнения договора без взимания платы; иные условия.

4.3. Перечень, сроки и стоимость конкретных услуг определяются планом лечения (приложение к договору), который составляется врачом по результатам консультации и подписывается потребителем. На услуги по требованию потребителя, заказчика или Исполнителя составляется смета (твёрдая или приблизительная), являющаяся неотъемлемой частью договора.

4.4. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет потребителя о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество услуги, повлечь невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

4.5. До заключения договора потребителю предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий (п. 1.3 Правил).

4.6. Если при предоставлении услуг требуется предоставление дополнительных платных услуг, не предусмотренных договором, Клиника предупреждает об этом потребителя; дополнительные услуги оказываются только после подписания дополнительного соглашения или нового плана лечения с указанием услуг и их стоимости.

4.7. Заключение договора дистанционным способом (через сайт, приложение, иные электронные каналы) Клиникой в настоящее время не осуществляется. Запись на приём через сайт и приложение является предварительной заявкой и договором не является. При внедрении дистанционного заключения договора оно будет осуществляться с соблюдением требований Правил, утверждённых постановлением Правительства РФ № 659, в том числе с размещением на главной странице сайта ссылки на информацию об Исполнителе, услугах, способах оплаты, лицензии и адресах для обращений, с подписанием акцепта электронной подписью потребителя и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Клиники и с направлением потребителю подтверждения заключения договора.

5. Стоимость услуг и порядок оплаты

5.1. Стоимость услуг определяется прайс-листом Клиники, действующим на дату оказания услуги, и фиксируется в плане лечения. Прайс-лист утверждается генеральным директором и размещается на сайте (<https://missmagnet.ru/prajs-list>) и в Клинике; в прайс-листе указываются дата утверждения и наименования услуг в соответствии с номенклатурой медицинских услуг.

5.2. Оплата производится наличными денежными средствами, банковской картой, по QR-коду системы быстрых платежей или иным способом, указанным Клиникой, после оказания услуги (этапа), если договором не предусмотрена предварительная оплата. При проведении курсового или дорогостоящего лечения договором может быть предусмотрен аванс в размере, согласованном с потребителем.

5.3. Потребителю выдаётся кассовый чек (документ, подтверждающий оплату). По обращению потребителя Клиника выдаёт копию договора с приложениями и справку об оплате медицинских услуг по форме, установленной ФНС России, для получения социального налогового вычета, а по заявлению потребителя - направляет сведения о расходах в налоговый орган в электронной форме.

5.4. Условия акций, скидок и программы лояльности устанавливаются приказом генерального директора и размещаются на сайте; акционная цена указывается вместе с базовой ценой и сроком действия акции.

6. Отказ от услуг, расторжение договора, возврат денежных средств

6.1. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время, уведомив Клинику любым способом, позволяющим подтвердить получение уведомления, при условии оплаты Клинике фактически понесённых и документально подтверждённых расходов, связанных с исполнением договора (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

6.2. Неиспользованная часть предварительной оплаты возвращается потребителю за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесённых расходов в течение 10 дней с даты получения требования о возврате.

6.3. При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены, безвозмездного повторного оказания услуги либо возмещения понесённых расходов на устранение недостатков, а при существенных недостатках - отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

7. Порядок предоставления услуг, права и обязанности сторон

7.1. Клиника оказывает услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии таких условий - обязательным требованиям к медицинским услугам, порядкам оказания медицинской помощи и клиническим рекомендациям.

7.2. Клиника соблюдает требования к оформлению и ведению медицинской документации, учётных и отчётных форм. Потребителю (законному представителю) по его требованию и в доступной форме предоставляется информация о состоянии здоровья, результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанных с ними рисках, вариантах и последствиях вмешательства, ожидаемых результатах,

а также об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, сроках их годности, показаниях и противопоказаниях.

7.3. Пациент или его законный представитель вправе получить медицинские документы, их копии и выписки без взимания платы на основании письменного запроса в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации запроса.

7.4. Потребитель обязан: сообщать медицинскому работнику достоверные сведения о состоянии здоровья, заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах; соблюдать назначения и рекомендации, режим лечения; являться на приём в назначенное время, а при невозможности - предупреждать Клинику не позднее чем за 24 часа; соблюдать правила поведения пациентов в Клинике; своевременно оплачивать услуги.

7.5. Клиника вправе отказать в предоставлении плановой услуги или перенести её при выявлении противопоказаний, при состоянии потребителя, не позволяющем выполнить услугу (в том числе при опьянении), при опоздании потребителя более чем на 15 минут, при отказе потребителя предоставить сведения и документы, необходимые для заключения и исполнения договора в соответствии с законодательством, а также при действиях потребителя, угрожающих жизни и здоровью персонала и других пациентов. Об отказе делается запись в медицинской документации.

7.6. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг: консультация врача - не более 3 рабочих дней с даты обращения; плановые процедуры - в сроки, согласованные с потребителем в плане лечения, но не более 14 календарных дней с даты обращения при наличии показаний и свободного времени специалиста.

8. Обращения, претензии и ответственность

8.1. Обращения, претензии и требования потребителей принимаются: лично в Клинике по адресу 191040, г. Санкт-Петербург, ул. Пушкинская, д. 19, литер А, помещение 18Н (ежедневно с 10:00 до 21:00); почтовым отправлением по этому адресу; по электронной почте miss_magnet2020@mail.ru; по телефону +7 (812) 250-84-52; через форму обратной связи на сайте. Клиника принимает требования, направленные в любой форме и любым способом, включая дистанционный.

8.2. Требования потребителя, в том числе при обнаружении недостатков оказанной услуги, рассматриваются и удовлетворяются (либо направляется мотивированный отказ) в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей»: требования о возврате денежных средств и возмещении убытков - в течение 10 дней; требования об устранении недостатков - в срок, согласованный с потребителем. Ответственным за рассмотрение обращений является генеральный директор; порядок рассмотрения обращений установлен разделом «Порядок рассмотрения обращений» на сайте.

8.3. Потребитель вправе обратиться с жалобой в Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга, Территориальный орган Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (адреса и телефоны - на сайте в разделе «Сведения о медицинской организации»), а также в суд.

8.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причинённый жизни или здоровью пациента в результате оказания услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством. Клиника освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем условий договора и рекомендаций медицинского работника.

9. Персональные данные и врачебная тайна

9.1. Обработка персональных данных пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ и Политикой Клиники в отношении обработки персональных данных. Согласие на обработку персональных данных, включая сведения о состоянии здоровья, оформляется отдельным документом.

9.2. Сведения, составляющие врачебную тайну, предоставляются третьим лицам только с письменного согласия пациента либо в случаях, прямо предусмотренных ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ. Использование фотографий и иных материалов пациента в рекламных, учебных и научных целях допускается только на основании отдельного согласия.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения и применяются к договорам, заключённым после этой даты. Правила пересматриваются при изменении законодательства.

10.2. Приложения (размещаются на сайте вместе с Правилами): образец договора на оказание платных медицинских услуг; образец плана лечения; прайс-лист; правила записи на приём; правила поведения пациентов; права и обязанности пациентов.