«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС»
_____ / Аракелян Э.З

«01» СЕНТЯБРЯ 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о предоставлении платных медицинских услуг
ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о предоставлении платных медицинских услуг (далее — Положение) определяет порядок предоставления и оплаты платных медицинских услуг в ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС» (далее — Исполнитель), оказываемых пациентам на возмездной основе.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

1.2.1. Гражданским кодексом Российской Федерации;

1.2.2. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.2.3. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.2.4. Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

1.2.5. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.2.6. Лицензией на осуществление медицинской деятельности, выданной ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС».

1.3. Положение распространяется на все виды платных медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, включая:

1.3.1. стоматологические терапевтические услуги (лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация зубов, отбеливание и др.);

1.3.2. ортодонтические услуги (диагностика и лечение аномалий положения зубов и челюстей, установка брекет-систем, элайнеров, ретейнеров и др.);

1.3.3. хирургические услуги (удаление зубов, в т. ч. сложное и ретинированных, костная пластика и др.);

1.3.4. имплантологические услуги (установка дентальных имплантатов, синус-лифтинг и др.);

1.3.5. ортопедические услуги (протезирование зубов: коронки, мостовидные протезы, съёмные протезы, виниры и др., лечение дисфункции ВНЧС);

1.3.6. диагностические и профилактические услуги (консультации, рентгенография, профессиональная гигиена и др.).
1.4. Положение является обязательным для исполнения всеми работниками Исполнителя и пациентами, обратившимися за получением платных медицинских услуг.
1.5. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (или его законного представителя) на медицинское вмешательство, оформленного в установленном порядке.
1.6. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги на основании договора, заключаемого с пациентом (или его законным представителем), в порядке, установленном действующим законодательством.

2. Термины и определения

2.1. Платная медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, предоставляемые Исполнителем на возмездной основе.
2.2. Исполнитель — ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС», медицинская организация, имеющая лицензию на осуществление медицинской деятельности.
2.3. Пациент — физическое лицо, обратившееся к Исполнителю за получением платных медицинских услуг, либо лицо, получающее такие услуги.
2.4. Прейскурант — утверждённый Исполнителем перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости, действующий на момент оказания услуги.
2.5. Согласованный план лечения — документ, составленный лечащим врачом, содержащий перечень планируемых медицинских услуг, их очерёдность, ориентировочную стоимость и сроки.
2.6. Информированное добровольное согласие (ИДС) — добровольное согласие пациента (или его законного представителя) на медицинское вмешательство, оформленное в письменной форме после получения полной информации о характере, целях, методах оказания медицинской помощи, возможных рисках и альтернативах.
2.7. Скидка — уменьшение стоимости услуги относительно действующего прейскуранта, предоставляемое в рамках программ лояльности, акций или по иным основаниям, установленным Исполнителем.
2.8. Надбавка — увеличение стоимости услуги относительно действующего прейскуранта, применяемое в установленных Исполнителем случаях (например, надбавка за срочность).
2.9. Дисконтная программа — система лояльности Исполнителя, предусматривающая предоставление скидок пациентам на определённых условиях.
2.10. Гарантийный срок — период, в течение которого Исполнитель обязуется безвозмездно устранить недостатки оказанной медицинской услуги, выявленные в ходе её предоставления или после завершения лечения.

2.11. Акт выполненных услуг — документ, подписываемый сторонами, фиксирующий факт оказания и приёмки медицинских услуг, их объём и стоимость.

3. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Запись пациента на приём осуществляется через администратора Исполнителя по телефону, через официальный сайт Исполнителя и многофункциональный сервис обмена информацией.
3.2. При первичном обращении пациенту предоставляется информация о:
3.2.1. перечне оказываемых услуг и их стоимости (действующий прейскурант);
3.2.2. сроках оказания услуг;
3.2.3. квалификации лечащего врача;
3.2.4. возможных рисках и альтернативных методах лечения;
3.2.5. гарантийных обязательствах Исполнителя;
3.2.6. действующих программах лояльности, скидках и акциях.
3.3. Перед началом оказания медицинской услуги Исполнитель обязан оформить информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. ИДС оформляется в письменной форме на бумажном носителе.
3.4. Лечащий врач составляет план лечения, в котором указываются:
3.4.1. диагноз и рекомендуемые методы лечения;
3.4.2. перечень планируемых медицинских услуг;
3.4.3. очерёдность и ориентировочные сроки оказания услуг;
3.4.4. ориентировочная стоимость лечения (смета);
3.4.5. необходимость проведения дополнительных исследований (КТ, рентгенография, лабораторные исследования и т. д.).
3.5. План лечения согласовывается с пациентом путём подписания плана лечения и (или) договора на оказание платных медицинских услуг. После согласования план лечения становится обязательным для сторон.
3.6. В ходе лечения план может быть скорректирован лечащим врачом в случае выявления клинических обстоятельств, требующих изменения объёма или методов лечения. Корректировка оформляется дополнительным соглашением к договору с указанием новых услуг, стоимости и сроков. Исполнитель обязан уведомить пациента о необходимости корректировки до выполнения дополнительных работ.
3.7. По завершении лечения стороны подписывают акт выполненных услуг, фиксирующий фактически выполненный объём работ и их стоимость.

4. Порядок расчётов и оплаты

4.1. Оплата платных медицинских услуг производится пациентом в порядке, установленном договором, в рублях Российской Федерации.
4.2. Исполнитель принимает оплату следующими способами:

4.2.1. наличный расчёт через кассу Исполнителя;
4.2.2. безналичный расчёт с использованием платёжных терминалов (банковские карты, система быстрых платежей);
4.3. Оплата услуг может производиться в следующем порядке:
4.3.1. Предоплата — в размере, согласованном сторонами в договоре (как правило, не менее 30% от стоимости этапа лечения) — до начала оказания услуг.
4.3.2. Окончательный расчёт — после подписания акта оказанных услуг.
4.3.3. Полная оплата — до начала оказания услуги (для разовых процедур: консультация, профессиональная гигиена и т. д.).
4.5. Договор на оказание платных медицинских услуг может быть заключён в письменной форме на бумажном носителе;
4.6. В случае досрочного прекращения оказания услуг по инициативе пациента сумма возврата рассчитывается пропорционально объёму фактически неоказанных услуг с удержанием стоимости фактически оказанных услуг и понесённых Исполнителем расходов (приобретение расходных материалов, изделий, оплату сторонних организаций). Возврат средств производится по заявлению пациента в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления заявления.
4.7. В случае досрочного прекращения оказания услуг по инициативе Исполнителя (по причинам, не зависящим от пациента) Исполнитель возвращает пациенту полную стоимость неоказанных услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней.

5. Сроки оказания услуг

5.1. Сроки оказания платных медицинских услуг зависят от вида услуги и клинической ситуации. Ориентировочные сроки устанавливаются лечащим врачом в плане лечения.
5.2. Ориентировочные сроки по видам услуг:
5.2.1. консультация специалиста — в день обращения (по предварительной записи);
5.2.2. рентгенография — в день обращения;
5.2.3. профессиональная гигиена полости рта — 1 визит (45–60 минут);
5.2.4. лечение кариеса (в зависимости от сложности) — 1–2 визита;
5.2.5. лечение пульпита, периодонтита (в зависимости от количества каналов и сложности) — 2–4 визита;
5.2.6. реставрация зуба — 1–2 визита;
5.2.7. отбеливание — 1 визит (60–90 минут);
5.2.8. удаление зуба — 1 визит;
5.2.9. установка дентального имплантата — 1 визит; приживление (остеоинтеграция) — от 3 до 6 месяцев;
5.2.10. ортодонтическая диагностика (снятие слепков, расчёт) — 1–2 визита;

5.2.11. установка брекет-системы — 1–2 визита; активация (коррекция) — каждые 4–8 недель; общая продолжительность лечения — от 12 до 36 месяцев (в зависимости от клинической ситуации);
5.2.12. изготовление и выдача элайнеров — после диагностики (1–3 недели); общая продолжительность лечения — от 6 до 24 месяцев;
5.2.13. протезирование (коронки, мостовидные протезы) — от 5 до 14 рабочих дней с момента снятия слепков/цифрового сканирования;
5.2.14. изготовление съёмных протезов — от 7 до 21 рабочего дня;
5.2.15. изготовление виниров — от 5 до 14 рабочих дней.
5.3. Срок оказания услуги отсчитывается с момента:
5.3.1. подписания согласованного плана лечения;
5.3.2. поступления предоплаты (если предусмотрена договором);
5.3.3. получения результатов необходимых дополнительных исследований.
5.4. Срок оказания услуги может быть продлён в следующих случаях:
5.4.1. неявка пациента на назначенный приём без предварительного уведомления;
5.4.2. необходимость проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур, не предусмотренных первоначальным планом;
5.4.3. задержка поставки расходных материалов или изделий по независящим от Исполнителя причинам;
5.4.4. возникновение клинических осложнений, требующих дополнительного лечения;
5.4.5. несоблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача.
5.5. При продлении срока Исполнитель уведомляет пациента о новых сроках и причинах продления.

6. Программы лояльности, скидки и акции

6.1. Исполнитель вправе устанавливать скидки и проводить акции для пациентов. Информация о действующих скидках и акциях размещается на официальном сайте Исполнителя, информационном стенде в клинике и доводится до пациентов администратором.
6.2. Виды скидок:
6.2.1. Накопительная скидка — зависит от общей суммы оплаченных пациентом услуг (без учёта стоимости расходных материалов и изделий сторонних производителей). Пороги: от 100 000 руб. — 3%, от 200 000 руб. — 5%, от 300 000 руб. — 7%, от 400 000 руб. — 10%.
6.2.2. Семейная скидка — предоставляется при условии лечения в клинике двух и более членов одной семьи. Сумма оплат суммируется по всем членам семьи. Пороги: от 100 000 руб. — 3%, от 200 000 руб. — 5%, от 300 000 руб. — 7%, от 400 000 руб. — 10%.

6.2.3. Акционная скидка — предоставляется в рамках временных акций, проводимых Исполнителем.

6.3. Надбавка за срочность: по просьбе пациента Исполнитель может оказать услугу вне стандартного графика или в сокращённые сроки. В этом случае к стоимости услуги применяется надбавка в размере 30%. Надбавка за срочность может суммироваться со скидками.
6.4. Ограничения на суммирование скидок:
6.4.1. Скидки не суммируются между собой, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретной акции.
6.4.2. При одновременном наличии у пациента права на несколько скидок применяется скидка максимального размера (за исключением надбавки за срочность, которая суммируется).
6.5. Исполнитель вправе отказать в предоставлении скидки, если пациент предоставил недостоверные сведения, послужившие основанием для её предоставления.
6.6. Пациенты, лечившиеся по ранее действовавшим дисконтным программам, переводятся на новые условия, если новые условия являются для пациента более выгодными.

7. Гарантийные обязательства

7.1. Исполнитель предоставляет гарантии на оказанные медицинские услуги. Гарантийный срок отсчитывается с даты подписания акта выполненных услуг или завершения этапа лечения.
7.2. Гарантийные сроки по видам услуг:
7.2.1. терапевтическое лечение (пломбы, реставрации) — 12 месяцев (при объёме реставрации до 1/2 коронки зуба); при объёме реставрации более 1/2 коронки — гарантия не предоставляется в связи с показаниями к ортопедическому лечению;
7.2.2. профессиональная гигиена — гарантия не устанавливается (профилактическая процедура);
7.2.3. отбеливание — гарантия не устанавливается (эстетическая процедура, результат зависит от индивидуальных особенностей);
7.2.4. удаление зуба — гарантия на заживление лунки — 30 дней;
7.2.5. хирургические вмешательства (костная пластика, синус-лифтинг) — 6 месяцев;
7.2.6. установка дентального имплантата — 24 месяца на хирургический этап (приживление); гарантия на сам имплантат устанавливается производителем;
7.2.7. ортопедические работы (коронки, мостовидные протезы) — 12-24 месяца;
7.2.8. съёмные протезы — 12 месяцев;
7.2.9. виниры — 24 месяца;
7.2.10. ортодонтическое лечение (брекет-системы, элайнеры) — гарантия на результат лечения предоставляется при условии ношения ретенционных аппаратов в соответствии с рекомендациями врача; срок гарантии — 12 месяцев с момента снятия аппаратуры;

7.3. Гарантия не распространяется на:
7.3.1. лечение каналов (эндодонтическое лечение) — в следствие особого анатомического строения корневых каналов;
7.3.2. изделия сторонних производителей (имплантаты, брекет-системы, элайнеры, расходные материалы) — на них действует гарантия производителя;
7.3.3. случаи нарушения пациентом рекомендаций лечащего врача (режим ношения аппаратуры, гигиена, питание, приём медикаментов и т. д.);
7.3.4. случаи несвоевременного обращения пациента за коррекцией или контрольным осмотром;
7.3.5. естественный износ и изменение цвета реставраций, протезов, аппаратуры;
7.3.6. случаи механического повреждения результата лечения (травма, ушиб, использование зубов не по назначению — открывание бутылок, щёлканье орехов и т. п.);
7.3.7. случаи возникновения заболеваний или состояний, возникших после лечения и повлиявших на результат (пародонтит, общесоматические заболевания и т. д.).
7.4. В случае выявления недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока пациент обращается к Исполнителю с заявлением. Исполнитель проводит рассмотрение в течение 5 (пяти) рабочих дней и устраняет недостатки безвозмездно в согласованный с пациентом срок.
7.5. Если недостатки возникли по вине Исполнителя, их устранение производится бесплатно. Если по результатам рассмотрения установлено, что недостатки возникли по причинам, не зависящим от Исполнителя (нарушение рекомендаций, травма и т. п.), устранение производится за счёт пациента.

8. Права и обязанности сторон

8.1. Исполнитель обязан:
8.1.1. оказывать платные медицинские услуги надлежащего качества в соответствии с действующим законодательством и стандартами медицинской помощи;
8.1.2. до начала оказания услуг предоставить пациенту полную и достоверную информацию о характере услуг, их стоимости, сроках, возможных рисках и альтернативах;
8.1.3. оформить ИДС пациента до начала медицинского вмешательства;
8.1.4. соблюдать врачебную тайну и обеспечивать защиту персональных данных пациента;
8.1.5. предоставить пациенту план лечения и смету;
8.1.6. уведомить пациента о необходимости изменения плана лечения до выполнения дополнительных работ;
8.1.7. соблюдать установленные сроки оказания услуг;
8.1.8. информировать пациентов о действующих программах лояльности, скидках и акциях.
8.2. Исполнитель вправе:
8.2.1. отказать в оказании услуги при наличии медицинских противопоказаний;

8.2.2. приостановить или перенести оказание услуги в случае неявки пациента без уведомления;
8.2.3. корректировать план лечения в случае выявления клинических обстоятельств, требующих изменения методов или объёма лечения;
8.2.4. отказать в предоставлении скидки при предоставлении пациентом недостоверных сведений;
8.2.5. взымать надбавку за срочность по согласованию с пациентом;
8.2.6. изменять прейскурант, публикуя обновлённую версию на сайте и информационном стенде.
8.3. Пациент обязан:
8.3.1. предоставить достоверную информацию о своём здоровье, перенесённых заболеваниях, аллергиях и принимаемых медикаментах;
8.3.2. подписать ИДС до начала лечения;
8.3.3. соблюдать рекомендации лечащего врача (режим ношения ортодонтической аппаратуры, гигиена полости рта, диетические ограничения, контрольные визиты и т. д.);
8.3.4. своевременно оплачивать услуги в порядке, предусмотренном договором;
8.3.5. являться на приёмы в назначенное время; в случае невозможности — уведомить Исполнителя не менее чем за 24 часа.
8.4. Пациент вправе:
8.4.1. получать полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах, их стоимости и сроках;
8.4.2. отказаться от медицинской услуги до её начала, оплатив только фактически оказанные услуги;
8.4.3. воспользоваться скидками и акциями в соответствии с условиями их предоставления;
8.4.4. получать документы, подтверждающие факт оказания и оплаты услуг (договор, акт, чек, справка и т. д.);
8.4.5. обращаться с претензиями к Исполнителю в порядке, установленном разделом 9 настоящего Положения.

9. Порядок разрешения споров

9.1. В случае возникновения споров и разногласий стороны принимают меры для их разрешения путём переговоров.
9.2. Претензии пациента подаются в письменной форме:
9.2.1. лично в клинике (администратор) с отметкой о принятии;
9.2.2. по электронной почте Исполнителя (адрес указывается на сайте и в договоре).
9.3. Срок рассмотрения претензии — 10 (десять) рабочих дней с даты её поступления.
9.4. При невозможности разрешения спора в досудебном порядке пациент вправе обратиться:
9.4.1. в Роспотребнадзор;

9.4.2. в территориальный орган Росздравнадзора;
9.4.3. в суд, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС».
10.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора. Изменения вступают в силу с даты, указанной в приказе.
10.3. Положение доводится до сведения всех работников Исполнителя под подпись.
10.4. Текст Положения размещается на официальном сайте Исполнителя и на информационном стенде в клинике в доступном для пациентов месте.
10.5. Если какое-либо положение настоящего документа вступает в противоречие с действующим законодательством, применяется норма законодательства, а остальные положения сохраняют свою силу.
10.6. Оригинал Положения хранится у директора ООО «ИМПЛАНТ ЛЮКС».