

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ФБУН ЦНИИ  
Эпидемиологии Роспотребнадзора  
В.Г. Акимкин  
« 1 » сентября 2023 г.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Федеральным бюджетным учреждением науки «Центральный научно-исследовательский институт эпидемиологии» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора) физическим лицам платных медицинских услуг.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

**Платные медицинские услуги, услуги** — медицинские услуги, предоставляемые потребителям на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

**Пациент** — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором.

**Заказчик** - дееспособное физическое лицо, достигшее возраста, необходимого в соответствии с законодательством РФ для заключения Договора, заключающее настоящий Договор с Исполнителем в отношении Пациента. Заказчик является стороной, оплачивающей медицинские услуги по настоящему Договору. Заказчиком является также законный представитель/опекун/попечитель или иное лицо, действующее от имени Пациента в порядке, установленном законодательством РФ. Заказчик и Пациент могут совпадать в одном лице (в случае, когда Заказчик, заключающий Договор, сам получает услуги по данному Договору).

**Уполномоченное лицо** — указанное Заказчиком физическое лицо, которому в соответствии с п. 5 ч. 5 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» может быть передана информация о состоянии здоровья, результатах исследования Заказчика/Пациента.

**Законный представитель** — лицо, которое в силу полномочия, основанного на указании закона, от имени Пациента осуществляет его права и обязанности (родитель, усыновитель, опекун, попечитель).

**Исполнитель** — Федеральное бюджетное учреждение науки «Центральный научно-исследовательский институт эпидемиологии» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора) адрес местонахождения: 111123, Москва, ул. Новогиреевская, 3А ИНН 7720024671 ОГРН 1027700046615, медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги на основании лицензии №Л041-00110-77/00574836 от 01.07.2016 г. на осуществление медицинской деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения, и/или иная медицинская организация, осуществляющая медицинскую деятельность с использованием товарного знака СМД, и сведения о которой указаны в Договоре-заказе, на Сайте Исполнителя и на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя.

**Сайт Исполнителя** - сайт в сети «Интернет» <https://www.cmd-online.ru/>

**Договор** – договор оказания платных медицинских услуг, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком/Пациентом посредством публичной оферты.

**Договор - заказ** - Приложение №1 к договору оказания платных медицинских услуг, неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о перечне (наименовании и количестве), стоимости, сроках оказания платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором.

**Предварительный заказ** – заказ на оказание медицинских услуг, оформленный Заказчиком/Пациентом на Сайте Исполнителя, в соответствии с условиями пользовательского соглашения. В случае оформления предварительного заказа Заказчик/Пациент соблюдает условия указанных пользовательских соглашений.

**Личный кабинет** - программа для ЭВМ «Личный кабинет пациента, врача, корпоративного клиента (Личный кабинет)», доступ к которой осуществляется посредством перехода по ссылке с сайта Исполнителя. В личном кабинете содержится информация об имеющихся заказах, а также существует возможность оформить предварительный заказ или проверить информацию о дисконтной карте.

1.3. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам являются неотъемлемой частью Договора.

1.4. Правила вступают в силу с момента утверждения Исполнителем, если иной срок вступления в силу прямо не установлен Правилами, и действуют до момента отмены их Исполнителем.

1.5. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила и/или отменить действие Правил в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения изменений в Правила, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста Правил на Сайте Исполнителя, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

1.6. В случае отмены действия Правил, они прекращают свое действие с момента размещения соответствующей публикации на Сайте, если иной срок не будет определен дополнительно в такой публикации.

1.7. Во всем остальном, что не предусмотрено и не урегулировано настоящими Правилами, применяются положения Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

## 2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги оказываются Исполнителем на основании Договора. Договор заключается Заказчиком/Пациентом и Исполнителем в письменном виде по форме, утвержденной Исполнителем, содержащей условия, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии в Договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

2.3. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

2.4. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию Заказчика/Пациента:

- выписка из Реестра лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя;

- выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

## 2.5. Виды заключаемых Договоров:

2.5.1 Договор на оказание платных медицинских услуг, заключаемый посредством публичной оферты. Оферта размещена на сайте Исполнителя по адресу <https://www.cmd-online.ru/o-cmd/ugolok-potrebitelya/>;

Приложениями к Договору являются:

- Приложение №1 Договор-заказ (обязательное),
- Приложение №2 Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств и согласие на обработку персональных данных (обязательное).

При заказе некоторых услуг предусмотрены дополнительные приложения, которые являются обязательными при наличии в заказе этих услуг.

2.5.2 Договор на генетические информационные исследования и генетические досудебные исследования биологического материала Пациента.

Отказ Заказчика/Пациента от подписания любого из приложений к Договору означает отказ от заключения Договора.

2.6. Платные медицинские услуги предоставляются Заказчику/Пациенту при наличии информированного добровольного согласия Заказчика/Пациента на медицинское вмешательство, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

В случае если Пациент является лицом, не достигшим возраста 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией), либо лицом, признанным в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, в отношении Пациента информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает Заказчик – законный представитель Пациента.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является Приложением к Договору, согласно п 2.5 настоящих Правил.

2.7. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги как лично, так и с привлечением третьих лиц, оставаясь ответственным перед Заказчиком/Пациентом за исполнение условий Договора.

2.8. Перечень платных медицинских услуг, подлежащих оказанию Исполнителем по Договору, устанавливается в Договоре-заказе, подписываемом сторонами в период действия Договора, на основании прайс-листа Исполнителя, действующего на момент оформления сторонами Договора-заказа. С действующим прайс-листом Исполнителя Заказчик/Пациент может ознакомиться в медицинских офисах Исполнителя или на Сайте Исполнителя.

2.9. В случае если в перечень платных медицинских услуг, подлежащих оказанию по Договору, входит проведение обследований или исследований, требующих оформления дополнительных документов, Договор считается заключенным при условии подписания Заказчиком/Пациентом соответствующих документов, являющихся приложением к Договору.

2.10. Сроки оказания услуг согласовываются Заказчиком/Пациентом в Договоре-заказе на основании сроков, установленных прейскурантом цен, с учетом конкретных технических возможностей Исполнителя и требований законодательства РФ.

2.11. Информация об особенностях проведения и интерпретации отдельных видов исследований содержится в примечаниях к Договору-заказу.

## 3. Порядок оформления Договора

3.1. Оформление Договора осуществляется на основании обращения Заказчика/Пациента и при предъявлении им документа, удостоверяющего личность. При желании Заказчик/Пациент может заказать медицинские услуги и исследования анонимно (если это не противоречит действующему законодательству РФ).

3.2. Исполнитель вправе отказать в предоставлении медицинских услуг в случаях:

- когда оказание таких медицинских услуг не предусмотрено прејскурантом Исполнителя либо, когда исследование, включенное в прејскурант, временно не проводится;

- при выявлении у Пациента заболевания, лечение которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях;

- если медицинское вмешательство по мнению врача сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает жизни Пациента;

- в случае нарушения Заказчиком/Пациентом правил поведения, установленных Исполнителем (например, нахождение пациента в алкогольном или наркотическом опьянении; отказ надеть медицинскую маску, если это предусмотрено требованиями эпидемиологической ситуации и др.). Правила поведения пациента в офисе Исполнителя или при получении услуги на дому публикуются на сайте Исполнителя и/или размещаются на информационном стенде.

3.3. Исполнитель вправе использовать по своему усмотрению любые разрешенные на территории Российской Федерации методы и средства, позволяющие выполнить необходимые исследования, при этом количество и формулировка результатов исследований может не совпадать с наименованием соответствующих исследований в других источниках (прејскурант, интернет-сайт и др.) в связи со спецификой или технологией их исполнения.

3.4. В целях сохранения времени ожидания при оформлении Договора Заказчик/Пациент вправе оформить предварительный заказ на оказание медицинских услуг.

Оформление предварительного заказа осуществляется на Сайте Исполнителя путем помещения выбранной услуги в корзину, выбора места ее оказания, даты и времени, внесения необходимой информации и получения кода заказа.

3.5. Заказчик/Пациент также вправе оформить предварительную запись на получение медицинской услуги (через онлайн-форму записи на сайте Исполнителя, по телефону, в регистратуре), о назначенном времени записи Заказчик/Пациент информируется смс-уведомлением, либо звонком по указанному в предварительном заказе телефону.

Заказчик/Пациент обязан прибыть в назначенное место оказания услуги заблаговременно (не менее чем за 10 мин. до назначенного времени приема) для оформления Договора.

В случае невозможности прибыть к согласованному времени, Заказчик/Пациент обязан уведомить об этом Исполнителя посредством телефона, электронной почты или через регистратуру.

Если Пациент опоздал к согласованному времени приёма, Исполнитель не гарантирует ему прием специалиста. В этом случае медицинские услуги будут оказаны Пациенту при наличии у Исполнителя такой возможности, либо стороны согласуют иные день и время приема.

Заказчик/Пациент информирован о возможности возникновения событий, которые могут приводить к задержке согласованного времени приема со стороны Исполнителя. В этом случае Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика/Пациента любым из доступных ему способов связи (очно, контактный телефон Заказчика, СМС-информирование, электронная почта).

3.6. Взятие биологического материала для проведения исследования осуществляется силами Исполнителя. Заказчик / Пациент обязан выполнять требования (в том числе к взятию материала), обеспечивающие качественное предоставление медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений. Несоблюдение данных требований может снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

3.7. Биологический материал для исследования может предоставляться Заказчиком/Пациентом самостоятельно. Несоблюдение при этом требований к взятию биоматериала может снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента. Исполнитель оставляет за собой право отказаться от проведения исследований материала, отобранного самостоятельно.

3.8. Информация о номере заказа, присвоенном в заключаемом с Заказчиком/Пациентом Договоре, является конфиденциальной. Исполнитель не несет ответственность за последствия получения информации третьими лицами о номере заказа, возникшие в результате намеренного или неосторожного разглашения ее Заказчиком/Пациентом.

3.9. Получение Заказчиком/Пациентом консультации врача, взятие биоматериала, выполнение силами Исполнителя лабораторного исследования, либо иной, предусмотренной в Договоре услуги, является моментом исполнения Исполнителем своих обязательств по Договору.

#### **4. Порядок расчетов**

4.1. Цены на платные медицинские услуги самостоятельно формируются и утверждаются Исполнителем. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Исполнителем в российских рублях.

4.2. Цены на платные медицинские услуги доводятся до сведения Заказчика/Пациента путем размещения прайс-листа Исполнителя на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя и на Сайте Исполнителя.

4.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в прайс-лист. Информация об изменении прайс-листа Исполнителя доводится до сведения Заказчика/Пациента путем размещения на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя и на Сайте Исполнителя.

4.4. Стоимость платных медицинских услуг определяется на основании прайс-листа Исполнителя, действующего на момент оплаты Заказчиком стоимости услуг Исполнителя, и указывается в Договоре-заказе.

4.5. Подтверждением обязательств Заказчика/Пациента по оплате услуг по безналичному расчету является зачисление денежных средств на счет Исполнителя.

4.6. В случае предоставления Заказчиком/Пациентом адреса электронной почты, кассовый чек по оплате медицинских услуг направляется по указанному адресу.

4.7. Заказчик/Пациент вправе по письменному заявлению, получить у Исполнителя копию медицинской документации и справку об оплате медицинских услуг. По запросу Заказчика/Пациента справка об оплате медицинских услуг может быть направлена Исполнителем в электронном виде.

4.8. Исполнитель вправе по своему усмотрению проводить долгосрочные маркетинговые программы, направленные на стимулирование существующих клиентов СМД к расширению перечня заказываемых услуг, а также привлечение новых клиентов, заинтересованных в услугах лабораторной диагностики.

4.9. Исполнитель уведомляет Заказчика/Пациента о действующей маркетинговой программе, ее правилах и условиях вступления в нее, а равно о внесении изменений, либо о прекращении / приостановке действия программы, путем размещения соответствующей информации на Сайте Исполнителя и на информационных стендах (стойках) в медицинских офисах Исполнителя, если иной порядок уведомления не установлен правилами программы.

#### **5. Льготы**

5.1. Исполнителем, как социально ориентированным учреждением, могут

устанавливаться льготы (скидки) для отдельных категорий Пациентов.

5.2. Медицинские услуги и/или категории Пациентов, в отношении которых устанавливаются льготы (скидки), а также их размер и условия предоставления утверждаются приказом Исполнителя. Информация о льготах (скидках) размещается в доступном для Заказчика/Пациента месте.

5.3. Действующие скидки предоставляются Заказчикам/Пациентам только при предъявлении оригиналов документов, подтверждающих их принадлежность к льготной категории Пациентов.

5.4. Исполнитель оставляет за собой право на предоставление иных видов скидок в порядке, утвержденном внутренним (локальным) актом.

## **6. Выдача результатов лабораторных исследований**

6.1. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги и выдает результаты лабораторного исследования при условии полной оплаты Заказчиком/Пациентом услуг Исполнителя в соответствии с условиями заключенного Договора. Информация о состоянии здоровья Пациента, а также о самом факте обращения за медицинской помощью предоставляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» самому Пациенту или его Законному представителю, а также уполномоченному лицу. Уполномоченное лицо является таковым при наличии доверенности либо указания его фамилии и инициалов в Договоре-заказе.

6.2. Сообщение номера Договора-заказа является подтверждением полномочий на получение информации о результатах исследований. Исполнитель не несет ответственности, если в результате умышленных или неосторожных действий Заказчика/Пациента информация о номере Договора-заказа, и как следствие, о факте обращения за медицинской услугой, результатах исследований станет доступной третьим лицам.

6.3. Заказчик/пациент уведомлен, что:

- *числовые значения результатов исследований по телефону не сообщаются;*
- *результаты исследований на выявление ВИЧ выдаются только при личном визите;*
- *результаты исследования могут быть предоставлены направившему на исследование врачу/ЛПУ, указанному Заказчиком/Пациентом в Договоре-заказе.*

6.4. В случае невозможности идентификации Пациента (утрата Договора/номера заказа) результаты анонимных обследований не выдаются, стоимость исследований не возвращается.

6.5. По запросу Заказчика/Пациента при оформлении Договора может быть согласован иной способ предоставления результатов исследования.

6.6. Биологический материал Пациента, использованный для проведения цитологических и патолого-анатомических исследований (микропрепараты - стекла, парафиновые блоки), выдается Заказчику/Пациенту при наличии его официального письменного запроса. Срок хранения биологического материала для проведения патолого-анатомических исследований определяется действующим законодательством РФ. Цитологические препараты, по которым выявлена онкопатология или предопухолевые изменения, хранятся в течение 10 (десяти) лет. Цитологические препараты без патологии хранятся в течение 6 (шести) месяцев.

6.7. Срок хранения медицинской документации у Исполнителя определяется законодательством РФ. Заказчик/Пациент имеет право запросить у Исполнителя копии медицинской документации в течение ее срока хранения.

## **7. Изменение условий Договора**

7.1. При наличии технической возможности у Исполнителя и не позднее 7 дней с

момента оформления Договора, Заказчик/Пациент может заказать лично или по телефону проведение дополнительных исследований забранного или предоставленного Исполнителю биологического материала.

В этом случае Исполнителем оформляется новый Договор-заказ с указанием дополнительно заказанных услуг без услуги взятия биологического материала. Оплату дополнительных исследований Заказчик/Пациент производит по направленной ему ссылке на дистанционную оплату либо в момент личной явки в офис Исполнителя. Возможность проведения дополнительных исследований ранее забранного или предоставленного Исполнителю биологического материала уточняется у администратора/регистратора (в случае оформления при личном визите) или у оператора контактного центра (при оформлении по телефону).

7.2. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором-заказом, Исполнитель обязан предупредить об этом Заказчика/Пациента. Без оформления нового Договора-заказа дополнительные медицинские услуги Исполнителем не предоставляются.

7.3. Срок проведения дополнительных исследований исчисляется с момента оформления нового Договора-заказа.

7.4. Результаты проведенных дополнительных исследований выдаются Заказчику/Пациенту только после полной оплаты услуг в соответствии с Договором, дополнительным Договором.

## **8. Ответственность сторон**

8.1. В случае невозможности выполнения Исполнителем заказанных услуг по техническим или иным объективным причинам, существенного нарушения сроков оказания услуг, указанных в Договоре, Заказчик/Пациент вправе по своему выбору:

- отказаться от услуг по заключенному Договору, в части касающейся нарушения обязательств Исполнителя, и потребовать возврата уплаченной суммы в этой части;
- сделать заказ повторно или переоформить Договор с зачетом внесенных денежных средств.

8.2. Возврат денежных средств осуществляется в день предъявления письменного требования по документу, удостоверяющему личность Заказчика/Пациента с предоставлением заключенного Договора-заказа и кассового чека.

8.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, по вине Заказчика/Пациента, а также по иным основаниям, независящим от действий Исполнителя.

8.4. За неправомерный доступ к информации, хранящейся на Сайте Исполнителя, Заказчик/Пациент, при наличии его вины, несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

8.5. В случае использования сайта для получения информации по Договору, Заказчик/Пациент обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам идентификаторы доступа на сайт (пароль и логин). В противном случае Исполнитель не несет ответственность за последствия любого использования уникальных идентификаторов Заказчика/Пациента третьими лицами, за получение неуполномоченным лицом сведений по Договору, переданных Исполнителем по указанному Заказчиком/Пациентом адресу электронной почты.

8.6. В необходимых случаях документы, удостоверяющие личность, представляемые Заказчиком/Пациентом, проверяются Исполнителем на подлинность и действительность по внешним признакам с разумной тщательностью. Исполнитель не несет ответственности за последствия возможной фальсификации документов, удостоверяющих

личность и/или указание Заказчиком/Пациентом иных недостоверных сведений.

## 9. Иные условия

9.1. Сведения о Заказчике/Пациенте, факте обращения за медицинской помощью, диагнозе и иные сведения о состоянии здоровья и частной жизни лица (в том числе персональные данные), полученные в результате обследования и лечения в связи с оказанием Исполнителем медицинских услуг, относятся к категории врачебной тайны и не подлежат разглашению третьим лицам, кроме случаев, установленных действующим законодательством РФ. Обработка персональных данных Заказчика/Пациента осуществляется с соблюдением требований Федерального Закона № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях надлежащего исполнения заключенного с заказчиком Договора, в научных и исследовательских целях, либо в иных установленных действующим законодательством РФ случаях. Заказчик дает свое добровольное информированное согласие и подтверждает согласие Пациента на обработку и хранение предоставленных персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну, для исполнения Договора Исполнителем и привлеченными им третьими лицами на срок, соответствующий сроку хранения первичных медицинских документов.

9.2. Медицинское исследование по выявлению ВИЧ-инфекции проводится Исполнителем в соответствии с Законом от 30 марта 1995 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека «ВИЧ-инфекции» (далее – ФЗ РФ № 38-ФЗ), СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней» и иными нормативными документами.

9.3. Для Заказчиков/Пациентов, желающих обследоваться на наличие ВИЧ-инфекции, предусмотрены следующие дополнительные права и обязанности:

- медицинское освидетельствование граждан проводится добровольно по просьбе освидетельствуемого лица или с его согласия, а для некоторых категорий граждан (несовершеннолетние в возрасте до 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией) и лица, признанные в установленном законом порядке недееспособными), по просьбе или с согласия Законного представителя (п. 1, ст. 8 ФЗ РФ № 38-ФЗ);

- медицинское освидетельствование граждан проводится с предварительным и последующим консультированием по вопросам профилактики ВИЧ-инфекции (п. 6, ст. 7 ФЗ РФ № 38-ФЗ);

- по желанию освидетельствуемого лица добровольное медицинское освидетельствование может быть анонимным (п. 2, ст. 8 ФЗ РФ № 38-ФЗ): при этом пациент регистрируется как аноним с индивидуальным номером заказа. Результат выдается лицу, предъявившему Договор-заказ. Согласно п. 629 СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней»: у лиц, обследованных на ВИЧ анонимно, не проводится референс-диагностика в иммунном/линейном блоте или молекулярно-биологическими методами, указанные лица с первично положительными результатами обследования на ВИЧ направляются в Центр по профилактике и борьбе со СПИД или иную уполномоченную специализированную медицинскую организацию для верификации результатов; обследования на ВИЧ-инфекцию.;

- официальное освидетельствование на ВИЧ-инфекцию можно провести при наличии паспорта (Российского или для иностранных граждан паспорта той страны, гражданами которой они являются). Результат выдается непосредственно освидетельствуемому или уполномоченному лицу, по номеру заказа, указанному в Договоре-заказе, при предъявлении паспорта;

- медицинское освидетельствование несовершеннолетних в возрасте до 15 лет (16 лет, если лицо является больным наркоманией) и лиц, признанных в установленном

законом порядке недееспособными, проводится по просьбе или с согласия их Законных представителей, при их непосредственном присутствии или при наличии письменного согласия, заверенного нотариусом (п. 5, ст. 7 ФЗ РФ №38-ФЗ). Документы, предоставляемые администратору/регистратору при оформлении заказа: свидетельство о рождении или паспорт освидетельствуемого, паспорт Законного представителя. Результат выдается законным представителям по номеру заказа при предъявлении документа, удостоверяющего личность и свидетельства о рождении или паспорта освидетельствуемого.

9.4. В случае выявления ВИЧ-инфекции у несовершеннолетних в возрасте до 18 лет, а также у лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, работники учреждений, проводивших медицинское освидетельствование, уведомляют об этом родителей или иных Законных представителей указанных лиц (п. 2, ст. 13 ФЗ РФ № 38-ФЗ).

## **10. Разрешение претензий**

10.1. Каждая поступившая претензия Заказчика/Пациента регистрируется и рассматривается администрацией Исполнителя в сроки, установленные Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», после чего Заказчику/Пациенту дается ответ в соответствии с утвержденной Исполнителем процедурой. Требования о расторжении Договора на оказание платных медицинских услуг, о возврате денежных средств, оплаченных за услуги по Договору, должны быть оформлены Заказчиком/Пациентом в письменном виде.

10.2. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть заявлены Заказчиком/Пациентом при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в срок, установленный законодательством Российской Федерации, в том числе Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».