АНТЕРУС
ЦЕНТР МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ

УТВЕРЖДЕНЫ приказом Генерального директора
ООО «АНТЕРУС» № 149 от «16» сентября 2026 г.

ПРАВИЛА
записи на приём и предварительной оплаты медицинских услуг в ООО «АНТЕРУС»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила записи на приём и предварительной оплаты медицинских услуг (далее — Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 (далее — Правила № 659), и Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».

1.2. Правила устанавливают порядок записи на приём в ООО «АНТЕРУС» (далее — Исполнитель, Общество), условия внесения предварительной оплаты услуг, порядок отмены и переноса записи, порядок возврата денежных средств и последствия несостоявшегося приёма.

1.3. Правила являются публичным документом. Действующая редакция Правил размещается на сайте Исполнителя anterus.ru, в форме записи на приём и на информационном стенде (в уголке потребителя) в помещении Общества.

1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг. Внесение предварительной оплаты является акцептом условий оказания платных медицинских услуг, размещённых Исполнителем, включая настоящие Правила (пункт 43 Правил № 659, пункт 3 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации); договор считается заключённым со дня внесения предварительной оплаты. Подписание пациентом (заказчиком) договора и приложения к нему при обращении в клинику подтверждает ранее заключённый договор.

1.5. Настоящие Правила применяются к медицинским услугам. К психологическим (немедицинским) услугам Правила применяются в части, не противоречащей договору возмездного оказания психологических услуг.

2. Термины

2.1. Запись на приём — резервирование за пациентом определённого времени приёма (далее — время приёма) у конкретного медицинского работника Исполнителя.

2.2. Предварительная оплата — денежная сумма, вносимая при записи на приём в счёт оплаты выбранной услуги.

2.3. Отмена записи — уведомление Исполнителя об отказе от приёма, полученное до наступления времени приёма.

2.4. Перенос записи — изменение даты и времени приёма по инициативе пациента с сохранением внесённой предварительной оплаты.

2.5. Несостоявшийся приём — приём, который не состоялся вследствие неявки пациента к назначенному времени при отсутствии уведомления об отмене, полученного до наступления времени приёма, либо вследствие опоздания пациента более чем на 20 минут, если Исполнитель не имеет возможности оказать услугу в оставшееся время.

3. Порядок записи на приём

3.1. Запись на приём осуществляется по телефону, через форму записи на сайте Исполнителя, а также по индивидуальной ссылке, направляемой Исполнителем.

3.2. При записи сообщаются: наименование выбранной услуги, фамилия, имя, отчество медицинского работника, дата и время приёма, стоимость услуги согласно прейскуранту, а также необходимость и размер предварительной оплаты.

3.3. Сведения о состоянии здоровья при записи не запрашиваются и не вносятся в поля формы записи.

3.4. Запись считается совершённой с момента подтверждения Исполнителем даты и времени приёма, а по услугам, для которых Прейскурантом установлена предварительная оплата, — с момента её поступления.

3.5. После совершения записи Исполнитель направляет пациенту подтверждение записи, содержащее наименование услуги, фамилию, имя, отчество медицинского работника, дату и время приёма, стоимость услуги, а при внесении предварительной оплаты — сведения о ней. Указанные сведения в совокупности являются идентификатором записи (заказа) (пункт 44 Правил № 659).

4. Услуги, оплачиваемые в порядке предварительной оплаты

4.1. По отдельным услугам запись на приём производится при условии внесения предварительной оплаты. Перечень таких услуг определяется действующим прейскурантом Исполнителя: позиции, оплачиваемые в порядке предварительной оплаты, обозначаются в прейскуранте соответствующей отметкой. Прейскурант размещается на сайте Исполнителя с указанием даты его редакции.

4.2. Размер предварительной оплаты составляет 100 процентов стоимости выбранной услуги согласно прейскуранту, действующему на день записи.

4.3. Условие о предварительной оплате применяется одинаково ко всем лицам, записывающимся на услугу, обозначенную в прейскуранте соответствующей отметкой, и не зависит от личности пациента. Изменение состава таких услуг производится утверждением новой редакции прейскуранта. Если выбранный пациентом способ записи технически не позволяет внести предварительную оплату, услуга оплачивается в день её оказания.

4.4. По услугам, не обозначенным в прейскуранте отметкой о предварительной оплате, оплата производится в день оказания услуги.

4.5. Необходимость внесения предварительной оплаты, её размер и назначение платежа доводятся до сведения лица, осуществляющего запись, до совершения платежа.

4.6. Внесённая предварительная оплата засчитывается в счёт оплаты услуги, указанной в приложении к договору на оказание платных медицинских услуг. Разница между суммой предварительной оплаты и стоимостью фактически оказанных услуг подлежит доплате пациентом либо возврату Исполнителем в порядке раздела 7 настоящих Правил.

4.7. Стоимость услуги, в отношении которой внесена предварительная оплата, изменению не подлежит; последующее изменение прейскуранта на эту услугу не распространяется (абзац второй пункта 43 Правил № 659). Доплата либо возврат разницы производятся только при согласованном с пациентом изменении состава или стоимости услуг.

5. Отмена и перенос записи

5.1. Пациент вправе отказаться от приёма (услуги) в любое время до её полного оказания с последствиями, предусмотренными статьёй 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Последствия отказа определяются пунктами 5.2, 5.3 и разделом 6 настоящих Правил в зависимости от времени получения уведомления.

5.2. При получении Исполнителем уведомления об отмене или переносе не позднее чем за 24 часа до времени приёма перенос записи на согласованные дату и время производится в приоритетном порядке. По желанию пациента вместо переноса производится возврат внесённой предварительной оплаты в полном объёме.

5.3. При получении уведомления менее чем за 24 часа до времени приёма, а также при получении уведомления после наступления времени приёма, если на момент его получения сохранялась возможность оказать услугу надлежащего качества в оставшееся время приёма, в том числе в порядке пункта 6.4 настоящих Правил, перенос производится при наличии свободного времени приёма. При отказе пациента от переноса внесённая предварительная оплата возвращается за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов, если такие расходы были понесены и подтверждены документально.

5.4. Уведомление об отмене или переносе направляется по телефону, указанному на сайте Исполнителя, через форму обращения на сайте Исполнителя либо иным способом, позволяющим установить дату и время получения уведомления Исполнителем. Если договор заключён дистанционно, пациент вправе направить уведомление об отмене тем же способом; личное обращение в клинику для этого не требуется (пункт 47 Правил № 659).

5.5. Перенос записи по инициативе Исполнителя (в том числе в связи с болезнью или иным отсутствием медицинского работника) производится по согласованию с пациентом. При несогласии пациента с предложенными датой и временем внесённая предварительная оплата возвращается в полном объёме.

6. Несостоявшийся приём

6.1. При несостоявшемся приёме услуга считается оплаченной в полном объёме на основании пункта 2 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации. Настоящее положение применяется при одновременном наличии следующих обстоятельств: состав и стоимость услуги были согласованы с пациентом; время приёма было зарезервировано за пациентом; Исполнитель обеспечил готовность к оказанию услуги, включая направление пациенту необходимых для этого сведений при дистанционном формате; уведомление об отмене до наступления времени приёма Исполнителю не поступало; Исполнителю не известны обстоятельства, исключающие вину пациента. Если уведомление об отказе от приёма получено Исполнителем после наступления времени приёма, но на момент его получения сохранялась возможность оказать услугу надлежащего качества в оставшееся время приёма, в том числе в порядке пункта 6.4 настоящих Правил, применяется пункт 5.3 настоящих Правил. Обстоятельства, послужившие основанием для применения настоящего пункта, фиксируются Исполнителем в медицинской информационной системе.

6.2. В случае, предусмотренном пунктом 6.1, внесённая предварительная оплата засчитывается в оплату услуги. Настоящее условие не является штрафом, неустойкой или иной мерой ответственности.

6.3. При представлении пациентом сведений об отсутствии его вины в несостоявшемся приёме внесённая сумма по выбору пациента возвращается в порядке раздела 7 настоящих Правил либо засчитывается в счёт оплаты приёма, назначенного на другую дату. Заявление подаётся в свободной форме, в том числе способами, предусмотренными пунктом 7.1 настоящих Правил.

6.4. При опоздании пациента не более чем на 20 минут приём проводится в оставшееся время без изменения стоимости услуги, если это не препятствует оказанию услуги надлежащего качества.
6.5. Положения настоящего раздела не применяются, если неявка вызвана обстоятельствами, за которые пациент не отвечает, а равно если Исполнителю известны обстоятельства, препятствовавшие явке пациента или оказанию услуги по не зависящим от него причинам, в том числе ненаправление Исполнителем ссылки для дистанционной консультации или иные действия (бездействие) Исполнителя. В этих случаях внесённая предварительная оплата возвращается в полном объёме либо по выбору пациента засчитывается в счёт оплаты последующего приёма.

7. Порядок возврата денежных средств

7.1. Возврат производится на основании заявления пациента или иного лица, внёсшего предварительную оплату, поданного в свободной форме, в том числе по электронной почте info@anterus.ru или через форму обращения на сайте Исполнителя.
7.2. Возврат производится по той платёжной операции, которой была внесена предварительная оплата. При невозможности возврата таким способом возврат производится иным способом, согласованным с заявителем, после проверки принадлежности ему реквизитов получателя.
7.3. Срок возврата — 7 календарных дней со дня получения заявления Исполнителем.
7.4. Возврат предварительной оплаты, внесённой за несовершеннолетнего пациента, производится лицу, внёсшему платёж.

8. Кассовые документы

8.1. При внесении предварительной оплаты пациенту направляется кассовый чек с признаком способа расчёта «Предоплата 100%»; предметом расчёта указывается оплачиваемая услуга.
8.2. В день оказания услуги Исполнителем формируется кассовый чек с признаком способа расчёта «Полный расчёт» и зачётом ранее внесённой предварительной оплаты, без движения денежных средств.
8.3. При возврате предварительной оплаты формируется кассовый чек с признаком расчёта «возврат прихода».

9. Заключительные положения

9.1. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения приказом Генерального директора Общества и действуют до их отмены или замены.
9.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом Генерального директора Общества. Изменённая редакция размещается в порядке, предусмотренном пунктом 1.3 настоящих Правил, и применяется к записям, совершённым после её размещения. Условия записи, по которой внесена предварительная оплата, последующим изменением Правил и прейскуранта не затрагиваются (абзац второй пункта 43 Правил № 659).
9.3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет управляющая Общества.