**Общество с ограниченной ответственностью «АиБ»**

**ПРИКАЗ №1/08/21**

«16» августа 2021 года г.Москва

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка для детей, их законных**

**представителей и посетителей, обращающихся за оказанием услуг и**

**иных посетителей ООО «АиБ»**

Во исполнение Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в целях совершенствования работы ООО «АиБ» (далее –Центр»)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для детей, их законных представителей и посетителей, обращающихся за оказанием услуг и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «АиБ» (Приложение).
2. Баш Наталье Станиславовне разместить «Правила внутреннего распорядка для детей, их законных представителей и посетителей, обращающихся за оказанием услуг и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «АиБ» на официальном сайте Центра и на информационных стендах Центра.
3. Признать утратившим силу приказ ООО «АиБ» от 01.09.2014 № 01/09/14 «Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для детей, их законных представителей и посетителей, обращающихся за оказанием услуг и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «АиБ».
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Генеральный директор Ю.А. Бескровная

ОЗНАКОМЛЕНА:

Баш Н.С.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 1

к Приказу № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**для детей, их законных представителей и посетителей, обращающихся за оказанием услуг и иных посетителей ООО «АиБ» (далее – Центр)**

1. **Общие положения**

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

* 1. Правила внутреннего распорядка для детей, их законных представителей (далее-Заказчика), обращающихся за оказанием услуг и иных посетителей ООО «АиБ» — это организационно-правовой документ, регламентирующий, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения детей, их законных представителей и посетителей во время нахождения в Центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений (далее-Правила).
  2. Настоящие Правила включают:
* Порядок обращения в Центр;
* Права детей и их законных представителей;
* Правила поведения детей и их законных представителей и иных посетителей Центра;
* Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
* Порядок заключения договоров на оказание услуг;
* Порядок переноса и отработки занятий;
* Порядок перерасчета оплаты за неиспользованные занятия;
* Порядок предоставления информации о состоянии здоровья детей;
* График работы Центра и его должностных лиц;
* Ответственность за нарушение Правил.
  1. Правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания медицинских и немедицинских услуг надлежащего объема и качества и обязательны для детей, их законных представителей, посетителей и персонала Центра.
  2. Правила подлежат размещению на официальном сайте Центра в сети Интернет www.aibnatrube.ru (далее – официальный сайт), а также на информационных стендах Центра.
  3. Законные представители, заказчики платных медицинских и немедицинских услуг подлежат ознакомлению с Правилами при подписании договора на оказание платных услуг. Договор на оказание платных медицинских и немедицинских услуг, подписанный законными представителями, заказчиками платных медицинских и немедицинских услуг, гарантирует полное ознакомление и согласие с Правилами Центра законных представителей и заказчиков медицинских и немедицинских услуг.

1. **Порядок обращения в Центр и предоставления услуг.**
   1. Центр оказывает платные медицинские в отношении детей в индивидуальном порядке. Продолжительность первичного приема 80 минут, продолжительность повторного приема 50 минут, продолжительность диспансерного приема 20 минут. Центр оказывает платные немедицинские услуги в отношении детей и взрослых в индивидуальном порядке и в группах от 2 до 6 человек. Продолжительность первичного приема 80 минут, 60 минут и 50 минут, в соответствии с выбранной услугой. Продолжительность индивидуального занятия 50 минут, из них работа с ребенком - 45 минут, беседа с законным представителем ребенка - 5 минут. Продолжительность группового занятия 50 минут и 80 минут, в соответствии с выбранной услугой.
   2. Центр работает по абонементной и разовой оплате занятий и обследований. В Центре предусмотрены следующие виды абонементов:

- абонемент «Основной курс» (Курс занятий проводится с детьми, посещающими Центр на регулярной основе. Курс проводится очно и дистанционно);

- абонемент «Интенсивный курс» (Курс длится 1 календарный месяц. Курс может состоять из 24, 28 или 32 занятий. Подбор специалистов осуществляется индивидуально по результатам первичных обследований в Центре. Проводится очно.);

-абонемент «Диагностический курс» (Курс диагностических занятий проводится для детей с целью наблюдения за динамикой развития и постановки диагноза. Курс длится 1 календарный месяц. Курс состоит из 20 занятий. Подбор специалистов осуществляется индивидуально по результатам первичных обследований в Центре. Проводится очно.).

2.3 При первичном обращении в Центр заводится медицинская карта (история болезни) ребенка. На основании свидетельства о рождении ребенка и документа, удостоверяющего личность представителя вносятся следующие сведения о ребенке и его законном представителе: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Также в медицинскую карту вносится адрес фактического проживания, информация о состоянии здоровья и диагнозе, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении. При оформлении медицинской карты ребенка законный представитель заполняет согласие на обработку персональных данных и подписывает информированное добровольное согласие на медицинский осмотр.

При оформлении документов на немедицинский прием законный представитель заполняет согласие на обработку персональных данных и подписывает добровольное согласие на проведение немедицинского обследования.

Родитель является законным представителем ребенка до 18 лет. При поступлении в Центр родителям и иным законным представителям ребенка необходимо предоставить оригинал или копию свидетельства о рождении и документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя). В случае, если ребенка в Центр приводит иное лицо (няня, бабушка, дедушка и др.) необходимо предоставить оригинал или копию свидетельства о рождении ребенка, нотариально заверенную доверенность от родителей ребенка и документ, удостоверяющий личность данного лица.

2.4 Медицинская карта ребенка является собственностью Центра и должна храниться в Центре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты с территории Центра.

2.5 Прохождение ребенком первичного обследования в Центре не является гарантией места на занятиях по абонементу. Занятия по абонементу назначаются в порядке общей очереди. После прохождения медицинского или немедицинского обследования законный представитель ребенка получает информацию о времени и датах приемов свободных на данный момент специалистов. Если эти временные диапазоны не устраивают законного представителя ребенка, то его ставят в очередь на вновь освобождающиеся места.

2.6 Информацию о времени и месте приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, времени занятий, законный представитель ребенка может получить в Центре в устной форме, по телефонам +7 495 600-69-39, + 7 495 744-76-85, либо на официальном сайте Центра.

2.7 Ребенок вправе приступить к посещению специалистов в Центре на первичном приеме/обследовании или разовом занятии после оплаты услуг. Запись на разовое занятие, без предварительной оплаты, не гарантирует сохранение времени занятия.

2.8 Ребенок вносится в расписание Центра на оказание услуг по абонементу только после оплаты услуг его представителем.

2.9 Приходить в Центр с ребенком следует за 15 минут до назначенного времени оказания услуг.

2.10 Об отсутствии ребенка в назначенное время и дату оказания услуг необходимо заблаговременно информировать администрацию Центра.

2.11 Центр оставляет за собой право приступать к оказанию услуг с задержкой до 15 минут. Задержка в полном объеме компенсируется за счет следующего часа оказания услуг. В случае невозможности проведения занятия за счет времени следующего часа, вопрос о компенсации решается в индивидуальном порядке.

2.12 Задержка занятия или обследования по вине Заказчика не подлежит компенсации за счет следующего часа оказания услуг. Ответственность за своевременное прибытие на занятие или обследование целиком и полностью лежит на законном представителе, Заказчике, посетителе.

2.13 Администрация Центра вправе осуществлять временные замены специалистов с уведомлением законных представителей.

2.14 В Центре не осуществляется услуга выезда специалистов для проведения занятий на дому. Специалисты оказывают услуги только на территории Центра или дистанционно.

2.15 Администрация Центра не несет ответственность за здоровье и жизнь детей и их представителей.

2.16 Организация досуга и присмотр за детьми не входят в обязанности сотрудников Центра.

2.17 Центр не несет ответственности за сохранность забытых, утерянных или оставленных без присмотра вещей детей, их законных представителей, посетителей и сотрудников Центра.

2.18 Центр не имеет и не предоставляет парковочные места для законных представителей, заказчиков медицинских и немедицинских услуг, посетителей и сотрудников Центра.

2.19 В случае смены контактной информации и иных данных ребенка или его законного представителя, необходимо сообщить новые данные администрации Центра.

2.20 В Центре предусмотрены зимние каникулы. Остальные государственные праздники являются рабочими днями, за исключением 8 марта и 9 мая. Перерасчет оплаты за занятия, совпавшие с другими праздничными днями, не производится.

2.21 Центр вправе вносить изменения в Правила в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Правил на официальном сайте Центра и/или размещения новой редакции Правил на информационном стенде Центра.

1. **Права ребенка, законного представителя.**

3.1 При обращении в Центр за медицинской или немедицинской услугой и ее получении ребенок, законный представитель имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Центра и других лиц, участвующих в оказании услуг;
* получении информации о фамилии, имени, должности и квалификации специалиста, непосредственно оказывающего услугу;
* оказание услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* перевод к другому специалисту или в другую группу;
* сохранение специалистом, оказывающим услугу в тайне информации о факте обращения за услугой в Центр, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
* получении в доступной форме полной информации о состоянии здоровья ребенка, применяемых методах диагностики и оказания услуг;
* получении выписки из медицинской карты, письменного заключения по результатам обследования, диагностики, лечения в Центре. Следующая документация предоставляется в течении 3-х рабочих дней с даты поступления заявления от законного представителя, за исключением заключения по результатам диагностики эмоционально личностной сферы, на подготовку которого требуется 7 рабочих дней. Выписку, заключение администрация вправе направить по электронной почте, указанной законным представителем. Оригинал выписки или заключения законный представитель может получить при личном присутствии в Центре. Третьим лицам выписки и заключения не выдаются.
* иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских и немедицинских услуг.

1. **Правила поведения ребенка, законного представителя и посетителя**
   1. Ребенок, его законный представитель, Заказчик, иные посетители Центра обязаны:

* соблюдать настоящие Правила;
* находиться в Центре в средствах индивидуальной защиты (маска и перчатки);
* соблюдать нормы поведения в общественных местах;
* соблюдать тишину (воздержаться от использования телефона, просмотра видеоматериалов со звуком);
* соблюдать чистоту и порядок в помещениях Центра;
* бережно относиться к имуществу Центра;
* уважительно относиться к специалистам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских и немедицинских услуг;
* уважительно относиться ко всем детям в Центре, принимая во внимание особенности их адаптации;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других посетителей и работников Центра;
* предоставлять специалистам, оказывающим услуги, известную достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях ребенка и иных особенностях ребенка, имеющих значение при оказании услуг, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания, соблюдать режим лечения;
* сотрудничать со специалистоми на всех этапах оказания медицинских и немедицинских услуг;
* являться на прием и занятия в Центр в назначенное время согласно расписанию;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: обеспечить наличие сменной обуви или бахил у детей, законных представителей и посетителей. Верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Центра.
  1. Дети, их законные представители и посетители Центра не вправе оскорблять сотрудников Центра и других лиц, участвующих в оказании услуг, а также других детей, законных представителей, посетителей и сотрудников Центра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Центр (работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся на территории Центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Центр оставляет за собой право использовать полученные материалы (доказательства) для защиты деловой репутации, чести и достоинства сотрудников Центра путем публикации в социальных сетях, интернет ресурсах, на своем сайте и сайтах партнеров, а также для предоставления этих записей в суд. Ознакомившись с настоящими Правилами, законный представитель ребенка и иные посетители Центра считаются предупрежденными о проведении в отношении них и их детей фото-, звуко- и видеозаписи.
  2. Детям, их законным представителям и другим посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима, в целях соблюдения Политики конфиденциальности запрещается:

- находиться на территории Центра с признаками ОРВИ;

- находиться на территории Центра в период карантинных мер на предмет COVID 19, действующих в отношении ребенка или его законного представителя, посетителя;

* проносить на территорию Центра крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, большие рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
* проносить в Центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представить угрозу для безопасности окружающих;
* посещать Центр с домашними животными;
* самовольно проникать в служебные помещения Центра;
* пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
* пользоваться в кабинетах мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет специалиста рекомендуем отключить звук на мобильном устройстве;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Центра, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются законными представителями детей и иными посетителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
* производить фото- и видеосъемку на территории Центра, так как технология проведения занятий является интеллектуальной собственностью Центра;
* передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках в помещении Центра;
* выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
* осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения руководства Центра;
* оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Центра;
* курить на территории Центра, при входе и под окнами Центра;
* появляться на территории Центра в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.
  1. **Запрещается посещение Центра в течение двух дней в случае, если ребенку была сделана прививка от полиомиелита живой вакциной**.
  2. В целях охраны территории и обеспечения личной безопасности детей и их законных представителей и работников, а так же для защиты деловой репутации Центра, чести и достоинства его сотрудников, на территории и в помещениях Центра установлены видеокамеры, системы видеонаблюдения. Центр оставляет за собой право использовать полученные материалы (доказательства) для защиты своей деловой репутации, чести и достоинства своих сотрудников путем публикации в социальных сетях, интернет ресурсах, на своем сайте и сайтах партнеров, а также для предоставления этих записей в суд. Оповещающие объявления «О видеонаблюдении» находятся на информационных стендах на территории центра.

1. **Порядок заключения договоров на занятия по абонементу «Основной курс» (далее Основной курс), компенсация и перерасчет за неиспользованные занятия.**
   1. Договор на занятия по абонементу Основной курс заключается на календарный месяц.
   2. Договор на занятия по абонементу Основной курс на следующий месяц заключается не позднее 25 числа текущего месяца.
   3. В случае, если Договор на занятия по абонементу Основной курс на следующий месяц не заключен до 26 числа текущего месяца, то Администрация имеет право не включать в расписание занятий данного ребенка и занять это время.
   4. В случае, если Договор на занятия по абонементу Основной курс на следующий месяц не заключен до 26 числа текущего месяца и ребенок отсутствует на планируемых занятиях, то заключение договора происходит в соответствии с пунктами 5.5.-5.8.
   5. При заключении договора на занятия по абонементу Основной курс могут быть учтены запланированные пропуски занятий (не более 3-х занятий в месяц при заключении Договора на занятия кратностью 3 раза в неделю, не более 2-х занятий в месяц при заключении Договора на занятия кратностью 2 раза в неделю, не более 1 занятия в месяц при заключении Договора на занятия кратностью посещений 1 раз в неделю).
   6. В случае, если при заключении Договора на занятия по абонементу Основной курс при кратности посещений 3 раза в неделю количество пропусков превышает 3 занятия в месяц, то стоимость занятия по этому договору становится равной стоимости ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАНЯТИЯ ПО АБОНЕМЕНТУ С ПРЕВЫШЕННЫМ КОЛИЧЕСТВОМ ПРОПУСКОВ.
   7. В случае, если при заключении Договора на занятия по абонементу Основной курс при кратности посещений 2 раза в неделю количество пропусков превышает 2 занятия в месяц, то стоимость занятия по этому договору становится равной стоимости ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАНЯТИЯ ПО АБОНЕМЕНТУ С ПРЕВЫШЕННЫМ КОЛИЧЕСТВОМ ПРОПУСКОВ.
   8. В случае, если при заключении Договора на занятия по абонементу Основной курс при кратности посещений 1 раз в неделю количество пропусков превышает 1-но занятие в месяц, то стоимость занятия по этому договору становится равным стоимости ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАНЯТИЯ ПО АБОНЕМЕНТУ С ПРЕВЫШЕННЫМ КОЛИЧЕСТВОМ ПРОПУСКОВ.
   9. Заключение Договора по абонементу Основной курс гарантирует даты и время проведения занятий. Пациенты, занимающиеся по абонементу Основной курс, имеют приоритетное право в выборе дат и времени перед пациентами, выбравшими разовую оплату занятий.
   10. Перенос и отработка пропущенных занятий по абонементу Основной курс осуществляются в очном или дистанционном режиме до 05 числа каждого месяца, следующего за отчетным периодом ПРИ НАЛИЧИИ СВОБОДНЫХ МЕСТ.
   11. При отсутствии возможности переноса пропущенных занятий по абонементу Основной курс, перерасчет и возврат денежных средств производится в соответствии с пунктами 5.12-5.15
   12. Перерасчет за групповые и индивидуальные занятия по абонементу Основной курс (3 раза в неделю), пропущенные по вине Пациента, производится следующим образом:

- перерасчету подлежит не более 3 (трех) занятий в месяц;

- если при заключении договора был внесен 1 запланированный пропуск, то перерасчету по данному договору подлежит только 2 занятия;

- если при заключении договора был внесено 2 запланированных пропуска, то перерасчету по данному договору подлежит только 1 занятие;

- если при заключении договора было внесено 3 (и более) запланированных пропусков, то занятия по данному договору не подлежат перерасчету;

- размер компенсации составляет 50 % от фактической стоимости пропущенных занятий, подлежащих перерасчету;

- перерасчет производится путем возврата денежных средств по истечении отчетного месяца, но не позднее 10 числа следующего месяца.

* 1. Перерасчет за групповые и индивидуальные занятия по абонементу Основной курс (2 раза в неделю), пропущенные по вине Пациента, производится следующим образом:

- перерасчету подлежит не более 2 (двух) занятий в месяц;

- если при заключении договора был внесен 1 запланированный пропуск, то перерасчету по данному договору подлежит только 1 занятие;

- если при заключении договора был внесено 2 запланированных пропуска, то занятия по данному договору не подлежат перерасчету;

- размер компенсации составляет 50 % от фактической стоимости пропущенных занятий, подлежащих перерасчету;

- перерасчет производится путем возврата денежных средств по истечении отчетного месяца, но не позднее 10 числа следующего месяца.

5.14 Перерасчет за групповые и индивидуальные занятия по абонементу Основной курс (1 раз в неделю), пропущенные по вине Пациента, производится следующим образом:

- перерасчету подлежит не более 1 (одного) занятия в месяц;

- если при заключении договора был внесен 1 (и более) запланированный пропуск, то занятия по данному договору не подлежат перерасчету;

- размер компенсации составляет 50 % от фактической стоимости пропущенных занятий, подлежащих перерасчету;

- перерасчет производится путем возврата денежных средств по истечении отчетного месяца, но не позднее 10 числа следующего месяца.

5.15 Перерасчет за индивидуальные и групповые занятия по абонементу Основной курс, пропущенные по вине Центра, производится следующим образом:

- перерасчету подлежат все занятия, пропущенные по вине Центра;

- размер компенсации составляет 100 % от фактической стоимости пропущенных занятий;

- перерасчет производится путем возврата денежных средств по истечении отчетного месяца, но не позднее 10 числа следующего месяца.

5.16 При заключенном абонементе на занятия Основной курс стоимость дополнительного занятия равняется стоимости занятия по абонементу.

1. **Порядок заключения договоров на занятия по абонементу «Интенсивный курс» (далее -ИНТЕНСИВ), компенсация и перерасчет за неиспользованные занятия.**
   1. Договор на занятия по абонементу ИНТЕНСИВ заключается по индивидуальному графику, согласно имеющимся программам: ИНТЕНСИВ 1(24 занятия в течение 30 дней); ИНТЕНСИВ 2 (28 занятий в течение 30 дней); ИНТЕНСИВ 3 (32 занятия в течение 30 дней).
   2. Заказчика вносят в расписание занятий на ИНТЕНСИВНЫЙ КУРС после предоплаты в размере 50% от стоимости курса, не позднее чем за 30 дней до начала занятий.
   3. Окончательная оплата стоимости Интенсивного курса должна быть произведена не позднее, чем за 10 дней до начала занятий.
   4. Только 100% предоплата по договору ИНТЕНСИВ гарантирует место на занятиях.
   5. ВОЗВРАТ денежных средств за занятия по абонементу ИНТЕНСИВ, пропущенные по вине Заказчика, НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ!!!
   6. Занятия по абонементу ИНТЕНСИВ, пропущенные по вине Заказчика, могут быть перенесены в рамках Интенсивного курса и в течение 10 дней после его окончания, ПРИ НАЛИЧИИ СВОБОДНЫХ МЕСТ!!!
   7. ВОЗВРАТ денежных средств за занятия по абонементу ИНТЕНСИВ , пропущенные по вине Центра, производится следующим образом:

- возврату подлежат все занятия, пропущенные по вине Центра;

- размер компенсации составляет 100 % от фактической стоимости пропущенных занятий;

- перерасчет производится путем возврата денежных средств по окончании Интенсивного курса.

6.8 Занятия по абонементу ИНТЕНСИВ, пропущенные по вине Центра, могут быть перенесены в рамках Интенсивного курса и в течение 10 дней после его окончания, ПРИ НАЛИЧИИ СВОБОДНЫХ МЕСТ!!!

1. **Порядок заключения договоров на занятия по абонементу «Диагностический курс» (далее – Диагностический курс), компенсация и перерасчет за неиспользованные занятия.**
   1. Договор на занятия по абонементу Диагностический курс заключается по индивидуальному графику из расчета 20 занятий в течение 30 дней.
   2. Только 100% предоплата по договору Диагностический курс гарантирует место на занятиях.
   3. В начале курса законный представитель ребенка подписывает Соглашение о том, что он ознакомлен с правилами проведения Диагностического курса. Проведение занятий Диагностического курса не является гарантией места на последующих занятиях по абонементу. Последующие занятия по абонементу назначаются в случае выраженной положительной динамики развития ребенка, согласно решению консилиума специалистов и в порядке общей очереди.
   4. По окончании Диагностического курса группой специалистов проводится консилиум, в результате которого принимается решение о выборе дальнейшей программы. Присутствие родителя, законного представителя ребенка на консилиуме обязательно. Дата и время проведения консилиума сообщается родителю, законному представителю ребенка предварительно и заблаговременно. Консилиум специалистов проводится на безвозмездной для Заказчика основе.
   5. Диагностический курс может продлеваться не более 2-х раз. Решение о продлении Диагностического курса выносится группой специалистов на консилиуме.
   6. В случае продления Диагностического курса родитель, законный представитель ребенка обязан заключить договор на следующий Диагностический курс в течении 3-х дней с момента проведения Консилиума специалистов.
   7. В случае, если Договор на занятия Диагностический курс (повторный) не заключен в течении 3-х дней с момента проведения Консилиума специалистов, то Администрация имеет право не включать в расписание занятий данного ребенка и занять это время.
   8. ВОЗВРАТ денежных средств за занятия по абонементу Диагностический курс, пропущенные по вине Заказчика, НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ!!!
   9. Занятия по абонементу Диагностический курс, пропущенные по вине Заказчика, могут быть перенесены в рамках Диагностического курса и в течение 10 дней после его окончания, ПРИ НАЛИЧИИ СВОБОДНЫХ МЕСТ!!!
   10. ВОЗВРАТ денежных средств за занятия по абонементу Диагностический курс, пропущенные по вине Центра, производится следующим образом:

- возврату подлежат все занятия, пропущенные по вине Центра;

- размер компенсации составляет 100 % от фактической стоимости пропущенных занятий;

- перерасчет производится путем возврата денежных средств по окончании Диагностического курса.

7.11 Занятия по абонементу Диагностический курс, пропущенные по вине Центра, могут быть перенесены в рамках Диагностического курса и в течение 10 дней после его окончания, ПРИ НАЛИЧИИ СВОБОДНЫХ МЕСТ!!!

1. **Прядок разрешения конфликтов.**
   1. Порядок разрешения рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее –Федеральный закон).
   2. В случае конфликтных ситуаций законный представитель ребенка имеет право непосредственно обратиться к администратору или руководству Центра в устной форме или письменном виде.
   3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
   4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
   5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
   6. Письменное обращение, поступившее руководству Центра, рассматривается в течение 20 дней со дня поступления в порядке, установленном Федеральным законом.
2. **График работы Центра и его должностных лиц**.
   1. Режим работы Центра: понедельник – суббота с 9 00 до 20 00, воскресенье – выходной день. Выходными являются следующие государственные праздничные (нерабочие) дни: 8 марта; 9 мая; новогодние праздники.
   2. График работы должностных лиц Центра определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра, с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и размещается на информационных стендах Центра.
   3. Прием законных представителей детей и посетителей Центра осуществляется в установленные часы приема, по предварительной записи. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах Центра или непосредственно обратившись в Центр.
3. **Ответственность за нарушение Правил.**
   1. Законный представитель ребенка или посетитель Центра несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдением указаний (назначений и рекомендаций специалистов Центра, в том числе назначения режима лечения), которые могут повлечь за собой невозможность завершения в срок медицинских и немедицинских услуг или отрицательно сказаться на состоянии здоровья ребенка.
   2. В случае нарушения ребенком, законным представителем и иными посетителями Центра Правил, общественного порядка, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
   3. При нарушении Правил и/или условий договора оказания услуг Центр вправе отказать нарушителю в оказании услуг без права возможности повторного предоставления медицинских или немедицинских услуг.
   4. Порча имущества Центра компенсируется в размере соответственно его рыночной стоимости.