УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ООО «ПРИРОДА РАЗУМА»
от «04» октября 2026 г. № 30
_____/М.И. Полле

ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Редакция от 04 октября 2026 г.

1. Как обратиться

Обращение можно передать лично администратору, направить по почте по адресу 115533, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Нагатино-Садовники, ул. Высокая, д. 4, помещ. 22/1, отправить на zabota@mentalka.ru или сообщить по телефону +7 (495) 215-25-51. Для требований, связанных с медицинской документацией, деньгами или качеством услуги, письменная форма обычно позволяет быстрее установить обстоятельства и дать точный ответ.

В обращении желательно указать Ф.И.О. пациента и заявителя, дату и вид услуги, номер договора или чека при наличии, контакт для ответа, суть вопроса и конкретное требование. Представитель прилагает документ о полномочиях. Не следует направлять медицинские документы через незащищённую форму сайта.

2. Регистрация и рассмотрение

Полученное обращение регистрирует администратор в течение трёх дней со дня поступления и передаёт его работнику, ответственному за рассмотрение. На сайте и в настоящем Порядке указывается должность «администратор» без фамилии конкретного работника. Клиника проверяет договор, записи, расчёты и медицинскую документацию только в объёме, необходимом для ответа. Доступ к сведениям о здоровье предоставляется лицам, которые вправе с ними работать.

Ответ направляется в срок, установленный для соответствующего требования законом. Требования о возврате уплаченной суммы, уменьшении цены и возмещении расходов, на которые распространяются статьи 22 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», рассматриваются в течение десяти календарных дней. Если применяется иной специальный срок, используется он.

3. Возврат денежных средств

Возврат возможен, в частности, при отказе от ещё не оказанной услуги, излишней оплате, согласованной отмене, невозможности оказания услуги или удовлетворении законного требования о недостатке услуги. При отказе от договора клиника вправе удержать только фактически понесённые расходы и стоимость фактически оказанных услуг в случаях, допускаемых законом.

Деньги возвращаются способом, предусмотренным законом и правилами платёжной системы: на карту, с которой произведена оплата, либо по реквизитам плательщика. Для возврата клиника может запросить заявление, документ, удостоверяющий личность, чек при его наличии и банковские реквизиты, если без них перевод невозможен. Отсутствие бумажного чека само по себе не является основанием для отказа, когда оплату можно подтвердить иным способом.

4. Если вопрос не решён

Заявитель вправе обратиться в Департамент здравоохранения города Москвы, территориальный орган Росздравнадзора, Управление Роспотребнадзора по г. Москве или в суд. Подача обращения в клинику не ограничивает эти права и не означает обязательного досудебного порядка, если он прямо не установлен законом.

5. Конфиденциальность и обратная связь

Обращения и ответы защищаются как персональные данные; медицинская часть — также как врачебная тайна.