

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання медичних (стоматологічних) послуг**  
*(редакція договору від 29 липня 2025 року)*

Фізична особа-підприємець Сажнєва Катерина Станіславівна, яка здійснює господарську діяльність за адресою: 03179, м. Київ, вул. Ірпінська, 78А, каб. 1 (далі – «Виконавець»), та фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних (стоматологічних) послуг (далі - «Замовник», «Пацієнт»), разом іменовані як «Сторони», а кожна окремо — «Сторона», уклали цей договір про нижченаведене.

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відповідно до ст.ст. 633, 634, 641 Цивільного кодексу України цей Договір є публічним Договором (публічною офертою), що містить всі істотні умови надання Виконавцем медичних (стоматологічних) послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Замовникам) отримати медичні (стоматологічні) послуги на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Договір (Публічна оферта) має юридичну силу відповідно до ст. 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним Договору, підписаному Сторонами.

1.3. Замовник підтверджує факт ознайомлення та згоди з усіма умовами цього Договору (Публічної оферти) в повному обсязі шляхом Акцепту.

1.4. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Замовників, беззастережне прийняття умов якого вважається акцептування цієї публічної оферти Замовником, для чого Виконавець публікує цей Договір на своєму веб-сайті <https://med-deo.com.ua/documents/>.

1.5. Після укладення цього Договору всі договори про надання медичних (стоматологічних) послуг Виконавцем, попередні переговори, домовленості, укладенні між сторонами, вважаються розірваними та втрачають юридичну чинність.

1.6. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи на здійснення господарської діяльності з медичної практики, пов'язаної з виконанням цього Договору, і несе відповідальність в разі порушення прав Пацієнта в процесі виконання Договору і реалізації Послуг.

1.7. Виконавець надає медичні (стоматологічні) послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом МОЗ України №502 від 25.03.2024 року.

1.8. Замовлення медичної (стоматологічної) послуги здійснюється за номером телефону: +38(044)394-90-94, +38(063)394-90-94, (068)394-90-94, (095)394-90-94 та/або на веб-сайті <https://med-deo.com.ua/>, та/або безпосередньо за адресою провадження господарської діяльності.

1.9. Місцем укладання Договору є адреса місця провадження діяльності Виконавця, а саме: 03179, м. Київ, вул. Ірпінська, 78А, каб. 1.

1.10. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

**2. УМОВИ АКЦЕПТУ ДОГОВОРУ**

2.1 Акцепт означає, що Замовник згоден з усіма положеннями Договору (Публічної оферти), повною мірою усвідомлює свої дії. Сторони, керуючись ст. 207, ч. 2 ст. 639, ст. 641, 642 Цивільного кодексу України, погоджуються, що з моменту Акцепту правочин вважається укладеним у письмовій формі, без підписання письмового примірника. При цьому, Сторони погоджуються, що недодержання сторонами письмової форми правочину, не означає його недійсність. Публічний договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на сайті Виконавця, а для Пацієнта з моменту вчинення підтверджуючих дій, що свідчать про згоду Пацієнта дотримуватися умов Договору, в тому числі шляхом: здійснення замовлення медичної (стоматологічної) послуги (телефоном та (або) шляхом заповнення заявки на сайті Виконавця, та (або) безпосереднього звернення Пацієнта за місцем провадження діяльності Виконавцем) та (або) підписання Плану лікування та (або) підписання Анкети здоров'я, та (або) підписання Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики та лікування, та (або)

початку фактичного користування послугами та (або) оплати послуг за Договором, та/або фактичного надання послуги.

2.2. Договір може укладатися в інтересах Замовника його уповноваженим представником, далі – «Представник».

2.3. Дата першого звернення Замовника до Виконавця, в тому числі телефоном та (або) шляхом заповнення заявки на сайті Виконавця, та (або) безпосереднього звернення Пацієнта за місцем провадження діяльності Виконавцем, за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. Замовник вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору.

2.4. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а рівно всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання даного Договору відповідно до його умов.

2.5. Укладаючи Договір, Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх можливих додатків до Договору.

2.6. Перед початком користування медичними послугами кожний Замовник зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на послуги, гарантійними зобов'язаннями Виконавця, а також Правилами перебування пацієнтів та відвідувачів стоматологічного кабінету ФОП Сажнева К.С. (надалі - Правила), що розміщені (оприлюднені) в Куточку (папці) споживача.

2.7. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Сторін. Якщо Замовник не згодний з умовами Договору, він не має права укладати цей Договір.

2.8. Виконавець на письмову вимогу Замовника, складає окремий двосторонній Договір про надання стоматологічних Послуг. Договір підписується обома Сторонами, складається в двох екземплярах та мають однакову юридичну силу.

### 3. ПОНЯТТЯ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЕРМІНИ

**В цьому Договорі нижченаведені терміни, поняття і визначення вживаються у такому значенні:**

**Публічний договір** – це правочин про надання та отримання стоматологічних послуг, який встановлює однакові для всіх Пацієнтів умови надання цих послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування Пацієнтом.

**Оферта** – публічна пропозиція Виконавця, адресована фізичним особам, відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним Договір про надання платних медичних (стоматологічних) послуг на умовах, що містяться в цій Оферті.

**Акцепт оферти** - повне і беззастережне прийняття Замовником умов оферти. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту здійснення однієї або кількох наступних дій: замовлення послуг по телефонам Виконавця або з використанням Сайту Виконавця, початок фактичного отримання медичних (стоматологічних) послуг, оплата медичних послуг чи інші дії, які свідчать про згоду Замовника із умовами даного Договору .

**Підтверджуючі дії** – дії, що свідчать про згоду дотримуватися Договору та положень, викладених на сайті Виконавця та у вказаному Договорі. Такими діями можуть вважатися: замовлення медичної (стоматологічної) послуги (телефоном та (або) шляхом заповнення заявки на сайті Виконавця, та (або) безпосереднього звернення Пацієнта за місцем провадження діяльності Виконавцем) та (або) підписання Плану лікування та (або) підписання Анкети здоров'я, та (або) підписання Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики та лікування, та (або) початку фактичного користування послугами та (або) оплати послуг за Договором, та/або фактичного надання послуги чи інші дії, які свідчать про згоду Замовника із умовами даного Договору.

**Замовник/Пацієнт** - фізична особа, яка звернулася до стоматологічного кабінету ФОП Сажнева К.С., уклала Договір про надання публічних послуг та отримала від Виконавця платні медичні (стоматологічні) послуги відповідно до Договору, на умовах, що містяться в цій Оферті. У разі, якщо споживачем Послуг є малолітня/неповнолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені цим Договором для Замовника, набуває законний представник такої особи.

**Виконавець** – Фізична особа-підприємець Сажнева К.С., яка здійснює господарську діяльність за адресою: 03179, м. Київ, вул. Ірпінська, 78А, каб. 1.

**Стоматологічний кабінет Виконавця** – стоматологічний кабінет (Медичний центр), створений Виконавцем відповідно до Ліцензійних умов, в якій здійснюється провадження діяльності з медичної практики за адресою: 03179, м. Київ, вул. Ірпінська, 78А, каб. 1.

**Тарифи на послуги** - діючий перелік медичних послуг Виконавця з цінами, що публікується за адресою: <https://med-deo.com.ua/prices/>, що є невід'ємною частиною цієї Оферти.

**Послуги (медичні послуги)** – комплекс консультативних, діагностичних, лікувальних, профілактичних та реабілітаційних заходів різного ступеню складності та призначення, які надаються Виконавцем за умовами цього Договору. Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на веб-сайті Виконавця <https://med-deo.com.ua/> та безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.

**Сайт Виконавця** – веб-сайт Виконавця у мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <https://med-deo.com.ua/> та який є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.

**Лікуючий лікар** – лікар Виконавця, який надає медичні (стоматологічні) послуги Пацієнту в стоматологічному кабінеті Виконавця.

**Анамнез** – відомості про перебіг захворювання чи стан здоров'я, які пригадує Пацієнт при його опитуванні лікарем – стоматологом або лікарем – анестезіологом.

**Діагноз** – визначення природи захворювання шляхом вирахування об'єктивних або суб'єктивних ознак захворювань (особливостей їх перебігу)

**Патологія** – особливий процес розвитку захворювання, порушення роботи чи функцій органів, стану тканини, що має негативне значення для організму людини.

**План лікування** – обраний лікарем для кожного Пацієнта окремо і погоджений з Пацієнтом комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, реабілітаційних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, із зазначенням етапів лікування, переліку медичних втручань, орієнтованих строків лікування та орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання Плану лікування.

**Інформована добровільна згода** – згода Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення, яка оформлюється у письмовій формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням послуги.

**Правила** – Правила перебування пацієнтів та відвідувачів у стоматологічному кабінеті ФОП Сажнева К.С., затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення договору.

**Обробка персональних даних** – будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

#### 4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

4.1. Виконавець зобов'язується за дорученням та погодженням Замовника надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних медичних послуг з Переліку медичних послуг Виконавця відповідно до встановленого діагнозу (далі – Послуги), а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.

4.2. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я Пацієнта, медичних показань, бажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.

4.3. На підставі проведеного первинного огляду Пацієнта лікуючий лікар встановлює попередній діагноз, визначає методи і можливі варіанти лікування, наслідки лікування та передбачувані результати, ступінь ризику і можливі ускладнення, докладно інформує про це Пацієнта.

4.4. За результатами первинного огляду лікар складає План лікування, що визначає узгоджений Сторонами обсяг та види Послуг. Необхідною умовою виконання Договору є згода Пацієнта із

запропонованим Планом лікування, що засвідчується шляхом фактичного надання Пацієнту зазначених у Плані лікування послуг.

4.5. Впродовж дії Договору Сторони можуть скласти декілька Планів лікування (в такому випадку умови додаткового Плану лікування будуть доповненням до попереднього Плану лікування) або змінити План лікування.

4.6. Пацієнт погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію фахівця, який відсутній у Виконавця, він зобов'язаний пройти це обстеження або консультацію в строки, встановлені Виконавцем, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних закладів охорони здоров'я.

4.7. Виконавець зобов'язується впродовж строку дії Договору надавати Замовнику медичні (стоматологічні) послуги у відповідності до заявлених в Ліцензії видів медичної діяльності, за ціною згідно Тарифів на послуги, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити ці послуги в повному обсязі.

## **5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

5.1. Послуги надаються в стоматологічному кабінеті Виконавця відповідно до Правил, з використанням обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.

5.2. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом.

5.3. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта та знеболення (в разі необхідності), які оформлюються у встановленій законодавством України формі та можуть додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої Послуги та перед наданням інших Послуг, перелік яких визначається Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованих згод є необхідною умовою для початку надання Послуг.

5.4. Малолітні, неповнолітні чи недієздатні Пацієнти приймаються лише у присутності їх законних представників. Законні представники надають згоду на надання медичних послуг особам, в інтересах яких вони діють. У такому випадку законні представники виступають Замовником даного Договору та зобов'язуються дотримуватись умов, викладених у ньому.

5.5. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном, в соціальних мережах, на сайті Виконавця або при особистому зверненні Пацієнта до стоматологічного кабінету Виконавця. Надання Послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної Послуги погоджується Виконавцем та Пацієнтом в усній формі.

5.6. В разі запізнення Пацієнта та/або Замовника більше ніж на 20 хвилин або якщо Пацієнт та/або Замовник не з'явилися в місці надання медичних (стоматологічних) послуг, в назначену дату та час надання медичних (стоматологічних) послуг, Виконавець в односторонньому порядку та на власний розсуд приймає рішення про відміну або перенесення надання медичних (стоматологічних) послуг на інший можливий час, який не порушить графік прийому інших Пацієнтів, про що повідомляє Замовника.

5.7. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено в односторонньому порядку з ініціативи Виконавця у разі:

5.7.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків;

5.7.2. Виникнення обставин непереборної сили (аварії, катастрофи, стихійне лихо, епідемії, військові дії, громадські заворушення, страйки, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи, ракетні обстріли, відсутність електричної енергії, перебої в постачанні питної води, поломки обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікаря), які унеможливають надання Послуги Виконавцем.

5.8. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя Пацієнта, яка стала відома у зв'язку із виконанням умов цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

## **6. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

6.1. Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених Виконавцем тарифів на Послуги. Тарифи на Послуги мають юридичну силу угоди про узгоджену ціну.

6.2. Перелік та види Послуг зазначається в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. Узгодження Плану лікування та вартості постійних ортопедичних робіт відбувається тільки при повному завершенні терапевтичного, хірургічного та ортодонтічного лікування.

Ціни, вказані в Плані лікування, дійсні протягом 3 (трьох) місяців від дати складання Плану лікування за умови початку лікування (отримання послуг) Пацієнтом. Після спливу цього строку вартість Послуг визначається виходячи з діючих на момент надання Послуги тарифів Виконавця. Ціна, вказана в Плані лікування, може бути змінена в разі підвищення доллара США, більше ніж на 5% від дати складання плану лікування. Курс валют визначається і визнається сторонами є комерційним і знаходиться на сайті <https://privatbank.ua/rates-archive>.

6.3. Послуги оплачуються Пацієнтом одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:

6.3.1. оплата готівкою в касу Виконавця;

6.3.2. оплата за допомогою платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;

6.3.3. оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком.

6.4. Послуги оплачуються Пацієнтом в день надання Послуг – до надання Послуги або одразу після її надання, в повному розмірі.

6.5. Пацієнт має право здійснити попередню оплату Послуг згідно затвердженого Плану Лікування. В разі надання додаткових Послуг, здійснюється перерахунок відповідно до тарифів Виконавця, що є дійсними на момент надання Послуг.

6.6. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення Пацієнта на прийом до лікаря або на іншу медичну процедуру, відмови Пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення Пацієнтом умов цього Договору та (або) Правил, Виконавець повертає Пацієнту сплачену ним суму попередньої оплати з вирахуванням фактично сплачених сум за виготовлення (замовлення) для Пацієнта стоматологічних конструкцій протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою.

6.7. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця (замовлення ортопедичних конструкцій для Пацієнта у третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передоплата у розмірі 100% від вартості таких конструкцій. У випадку відмови Замовника від Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця, сплачена сума предоплати Замовнику не повертається, Сума передоплати та строк її внесення зазначається в Плані лікування.

6.8. Послуги за безготівковим розрахунком надаються тільки за умови 100% попередньої оплати.

6.9. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем.

6.10. Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг або зміні Плану лікування), то відповідному коригуванню піддається і остаточна вартість Послуг за Договором. Такі зміни Сторони узгоджують до моменту надання додаткових або змінених Послуг. Пацієнт має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможливило продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку припинити дію цього Договору, а Пацієнт зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг. Якщо Пацієнт не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов та з підписанням нового або додаткового Плану лікування.

6.11. Пацієнт зобов'язується оплатити фактично надані Послуги в день їх надання. Якщо сума вартості всіх складових наданих Послуг перевищує внесену Замовником попередню оплату, то різницю Замовник зобов'язується сплатити не пізніше дня закінчення надання Послуг.

6.12. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.

6.13. В усіх випадках, коли вартість наданих Замовнику Послуг прямо не визначена Планом лікування, в тому числі коли Послуги, визначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких Послуг (частини Послуг) визначається відповідно до діючих тарифів Виконавця.

6.14. Умови цього розділу щодо оплати Послуг не поширюється на випадки надання Пацієнтам медичних послуг, які сплачуються страховиками відповідно до договорів медичного страхування або іншими третіми особами.

## **7. ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ ТРЕТЬОЮ ОСОБОЮ**

7.1. Будь-які Послуги за цим Договором можуть бути сплачені третьою особою за домовленістю між такою особою та Пацієнтом та за умови укладення окремого договору між третьою особою (платником) та Виконавцем. Медичні послуги, які сплачує третя особа, надаються на загальних умовах цього Договору з урахуванням наступних спеціальних умов:

7.1.1. Послуги за цим Договором вважаються сплаченими з моменту надходження коштів до каси Виконавця або на поточний рахунок Виконавця, зазначений в цьому Договорі, з призначенням платежу «За надання медичних послуг прізвище, ім'я по батькові Пацієнта (повністю)».

7.1.2. Перед замовленням Послуг, які оплачує третя особа, Пацієнт зобов'язаний забезпечити підписання з боку третьої особи договору між Виконавцем та третьою особою за формою, наданою Виконавцем, та надати підписаний договір Виконавцю.

7.1.3. У разі несплати (неповної сплати) Послуг третьою особою, за винятком послуг, що оплачуються страховиками, з будь-яких причин (відмова третьої особи, повернення коштів на вимогу третьої особи тощо) не виконане зобов'язання щодо сплати Послуг покладається на Пацієнта. У цьому випадку Пацієнт зобов'язаний сплатити Послуги самостійно протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту отримання вимоги Виконавця щодо оплати Послуг.

7.2. Послуги за договорами медичного страхування надаються Пацієнтам у разі попереднього укладання Виконавцем відповідного договору про оплату послуг зі страховою компанією. Порядок оплати послуг встановлюється в договорі між Виконавцем та страховиком.

## **8. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ**

8.1. Приймання-передача наданих Послуг здійснюється в усній формі або шляхом оформлення Акту наданих послуг (далі – Акт), який складається Виконавцем в двох примірниках та надається Замовнику для підписання.

8.2. В разі складання Акту, Замовник зобов'язаний підписати обидва примірники або надати письмову мотивовану відмову від його підписання.

8.3. У разі якщо Замовник не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту, Послуга вважається належним чином наданою Виконавцем та належним чином прийнятою Замовником.

8.4. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту, Виконавець протягом 10 (десяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє Замовника про результати розгляду. У разі обґрунтованої відмови Пацієнта, Сторони складають двосторонній акт з переліком необхідних доробок і термінів їхнього виконання.

8.5. Якщо Пацієнту надано декілька Послуг у різні відвідування, Виконавець має право скласти один Акт, в якому зазначити весь перелік наданих Послуг.

## **9. ПРАВА СТОРІН**

9.1. Замовник має право:

9.1.1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.

9.1.2. До моменту замовлення Послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем.

9.1.3. Узгодити з Виконавцем орієнтовану вартість Послуг.

9.1.4. Отримати Послуги належної якості.

9.1.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у Виконавця.

9.1.6. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризику (в тому числі для життя та здоров'я), прогноз можливого розвитку захворювання при наданні Послуг.

9.1.7. Вибрати метод лікування відповідно до рекомендацій лікуючого лікаря, якщо лікарем визначено кілька варіантів плану лікування, попередньо ознайомившись із результатами обстеження, діагнозом, методами лікування, пов'язаним з ними ризиком, перевагами й недоліками різних планів лікування, можливими ускладненнями.

9.1.8. Вимагати заміни лікуючого лікаря (за наявності у Виконавця інших лікарів відповідної кваліфікації).

9.1.9. При зміні в процесі лікування Плану та попередньої орієнтованої вартості Послуг Пацієнт вправі на свій вибір: - погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість; - відмовитися від запропонованих змін; - розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.

9.1.10. На тасмницю збереження Виконавцем інформації про стан його здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.

9.1.11. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку.

9.1.12. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгукми тощо щодо наданих Послуг.

9.1.13. Відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги.

9.2. Виконавець має право:

9.2.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги до моменту її надання Пацієнту.

9.2.2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.

9.2.3. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.

9.2.4. Обробляти персональні дані та іншу інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.

9.2.5. В разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в План лікування.

9.2.6. У разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час проведення медичних втручань — самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення.

9.2.7. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом та посилатись на їх у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій за Договором.

9.2.8. Вести фото та/або відео фіксацію процесу надання Послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України.

9.2.9. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або за можливості призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта.

9.2.10. В разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг.

9.2.11. Скерувувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування.

9.2.12. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках: - відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анамнезу (анкети здоров'я); - при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості); - виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого не можливе лікарями Виконавця через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможливує

надання Послуг за Планом лікування; - перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг; - неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.

9.2.13. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:

- надання Пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я;
- наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
- відмови Пацієнта пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
- у разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
- недотримання Пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
- порушення Пацієнтом Правил.

## 10. ОBOB'ЯЗКИ СТОPIН

10.1. Пацієнт зобов'язаний:

10.1.1. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Виконавцю для надання Послуг.

10.1.2. Вчасно прибути до стоматологічного кабінету Виконавця в дату та час надання Послуг.

10.1.3. Не пізніше ніж за 24 години повідомити по телефону адміністратора про неможливість явки на запланований прийом.

10.1.4. Під час перебування на території Виконавця неухильно дотримуватися Правил.

10.1.5. До початку надання Послуг повідомити лікуючому лікарю весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі захворювання, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я.

10.1.6. Точно і своєчасно виконувати усні чи письмові приписи і рекомендації лікуючого лікаря, дотримуватися Плану лікування, своєчасно з'являтися на призначені додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди.

10.1.7. До укладання Договору ознайомитися з тарифами Виконавця, Правилами, гарантійними зобов'язаннями.

10.1.8. Повідомляти лікуючого лікаря про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування.

10.1.9. Приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти.

10.1.10. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

10.1.11. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано Виконавцем з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я Пацієнта.

10.1.12. Підписувати інформовані згоди на проведення діагностики та лікування, анкети Виконавця.

10.2. Виконавець зобов'язаний:

10.2.1. Провести в узгоджений із Пацієнтом час первинний огляд Пацієнта для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування і проінформувати Пацієнта про результати.

10.2.2. За необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього — проінформувати Пацієнта та скерувати його для проходження обстеження до іншого закладу охорони здоров'я або профільного медичного спеціаліста.

10.2.3. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу Плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами.

10.2.4. Забезпечити надання Пацієнтові всіх необхідних Послуг, передбачених Договором та узгодженим Планом лікування.

- 10.2.5. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи лікування відповідно до медичних показань.
- 10.2.6. Інформувати Пацієнта про обставини, що можуть виникнути та привести до збільшення обсягу надання Послуг, про можливі ризики та ускладнення, що можуть виникнути в ході надання Послуг.
- 10.2.7. При змінах в процесі лікування узгодити з Пацієнтом додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість.
- 10.2.8. Надати Пацієнту лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги.
- 10.2.9. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг.
- 10.2.10. Після закінчення лікування надати на вимогу Пацієнта виписку з медичної карти, копії результатів обстежень, довідки, цифрові носії за домовленістю тощо.
- 10.2.11. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторону життя Пацієнта.
- 10.2.12. Використовувати лікарські засоби та медичні вироби, дозволені для використання в Україні.
- 10.2.13. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.
- 10.3. Замовник надає беззаперечну згоду на аудіозапис телефонних розмов з Виконавцем, на проведення Виконавцем (лікарем, призначеним Виконавцем) фото та/або відео фіксацію процесу надання Послуг.

## **11. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ**

- 11.1. Послуги надаються Виконавцем або медичними працівниками Виконавця, які мають необхідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними спеціалістами Виконавця.
- 11.2. Послуги надаються відповідно до клінічних протоколів та стандартів медичної допомоги (медичних стандартів), затверджених МОЗ України.
- 11.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.
- 11.4. Послуги повинні бути безпечними для здоров'я Пацієнта.
- 11.5. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, у порядку та в строки, що передбачені законодавством України

## **12. УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

- 12.1. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантія надається на ті види Послуг, перелік яких затверджений Виконавцем. Детальна інформація про гарантійні зобов'язання Виконавця міститься в Куточку (папці) споживача.
- 12.2. У випадках, коли при погодженні Плану лікування Пацієнт наполягає на застосуванні медичних втручань, позитивні результати яких дуже сумнівні чи ефект від їх застосування не буде стійким, а також коли Пацієнт бажає задовольнити нестандартні естетичні уподобання, гарантійні зобов'язання не розповсюджуються, а Пацієнт надає Виконавцю письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.
- 12.3. Дефекти та недоробки наданих Послуг, які виявлені Пацієнтом та підтверджені Виконавцем, протягом гарантійного строку, усуваються Виконавцем в строк, погоджений Сторонами, за умови:
- 12.3.1. дотримання Пацієнтом всіх рекомендацій лікаря, в т.ч. обмежень в харчуванні та щодо дотримання гігієни ротової порожнини;
- 12.3.2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом Послуг, у тому числі імплантатом, ортопедичною, ортодонтичною, іншою стоматологічною конструкцією, відновленим зубом тощо, відсутності травм, механічних пошкоджень;
- 12.3.3. своєчасної явки Пацієнта на прийом для продовження лікування;

12.3.4. обов'язкового відвідування Пацієнтом планових контрольних, періодичних, профілактичних оглядів;

12.3.5. регулярного відвідування лікаря – стоматолога щодо гігієни порожнини рота не рідше, ніж 1 раз на 6 місяців;

У випадку недотримання Пацієнтом хоча б одного з перерахованих правил та умов ефективного і безпечного використання результату наданої послуги гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються, тобто Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з дефектами наданої послуги, через порушення ним правил та умов ефективного і безпечного використання результату наданої послуги, а також втрачає право на усунення дефектів, в період дії гарантійного строку.

12.4. Гарантія не поширюється на фізіологічне зношування або на ушкодження, викликані неправильним використанням, недбалістю або нещасним випадком.

12.5. Гарантійний строк становить:

12.5.1. На лікування карієсу (пломби іноземного виробництва, реставрації) – 4 (чотири) місяці.

12.5.2. На лікування карієсу тимчасових (молочних) зубів (пломби) – 30 (тридцять) календарних днів.

12.5.3. На естетико-функціональну реставрацію зуба, виготовлення вінірів, люмінірів – 1 (один) рік.

12.5.4. На незнімні зубні протези (коронки, вкладки, мостоподібні протези) – 10 (десять) місяців.

12.5.5. На знімні зубні протези (пластинкові, бюгельні, нейлонові), без урахування перебазування та корекції – 6 (шість) місяців.

12.6. Особливості гарантії на лікування зубних каналів, видалення зубів та інше хірургічне лікування:

12.6.1. На лікування зубних каналів (ендодонтичне лікування), видалення зубів та інші хірургічні втручання надається не гарантія результату, а прогноз лікування (вірогідність успіху лікування зубів).

12.6.2. Успіх лікування залежить від таких факторів:

- стан імунної системи Пацієнта;

- дотримання лікарем клінічних протоколів;

- якість використаних матеріалів; індивідуальні особливості та мікрофлора ротової порожнини.

12.6.3. Сторони погоджуються, що до 50% результату лікування зубних каналів, видалення зубів та інших хірургічних втручань залежить від індивідуальних особливостей організму Пацієнта.

12.6.4. Виконавець гарантує дотримання сучасних міжнародних протоколів лікування та використання якісних матеріалів.

12.7. Гарантії у дитячій стоматології:

12.7.1. Обов'язковими умовами дії гарантії є:

- дотримання правил індивідуальної гігієни ротової порожнини;

- профілактичний огляд у стоматолога 1 раз на 3–6 місяців (згідно з рекомендацією лікаря);

- проведення професійної гігієнічної чистки не рідше 1 разу на 6 місяців (за потреби).

12.7.2. У разі невиконання зазначених вимог або отримання стоматологічних послуг в інших закладах (крім невідкладної допомоги) Виконавець має право переглянути або припинити гарантійні зобов'язання.

12.8. Порядок гарантійного обслуговування:

12.8.1. Протягом гарантійного строку Виконавець безоплатно усуває обґрунтовані недоліки наданих послуг у максимально стислі строки.

12.8.2. У разі виникнення спірних питань рішення приймається адміністрацією протягом 30 (тридцяти) робочих днів з моменту звернення Пацієнта.

12.9. Гарантійні зобов'язання Виконавця зберігаються при дотриманні Пацієнтом наступних умов:

12.9.1. Пацієнт виконує всі призначення та рекомендації лікаря;

12.9.2. Пацієнт дотримується рекомендацій щодо гігієни ротової порожнини;

12.9.3. Пацієнт проходить профілактичний огляд не рідше 1 разу на 6 місяців;

12.9.4. Пацієнт додатково відвідує лікаря у строки, визначені індивідуальними рекомендаціями;

12.9.5. Не рідше 1 разу на 6 місяців Пацієнт проходить професійну гігієну (зняття зубних відкладень, полірування, профілактичне фторування).

12.9.6. У разі виникнення дискомфорту Пацієнт звертається до Виконавця не пізніше 5 (п'яти) робочих днів.

12.9.7. У разі отримання невідкладної допомоги Пацієнтом в іншому закладі надає відповідну медичну виписку.

12.10. Гарантійні зобов'язання припиняються у разі:

12.10.1. невиконання Пацієнтом умов цього Договору;

12.10.2. відмови Пацієнта від погодженого плану комплексного лікування;

12.10.3. виникнення захворювань або прийому лікарських засобів, що можуть вплинути на стан зубів і тканин;

12.10.4. отримання медичних послуг за гарантійним випадком в іншому закладі (крім невідкладної допомоги).

12.11. Послуги, на які гарантійні зобов'язання не поширюються:

12.11.1. лікування періодонтитів (повторне ендодонтичне лікування);

12.11.2. хірургічне ендодонтичне лікування (резекція верхівки кореня);

12.11.3. хірургічні втручання з підготовки до імплантації або регенеративні заходи з метою подальшої імплантації (пластика ясен або кістки), хірургічні регенеративні пародонтологічні втручання;

12.11.4. ендодонтичне лікування молочних зубів (пломбування каналів);

12.11.5. встановлення імплантатів;

12.11.6. встановлення пломб на ендодонтично проліковані зуби.

12.12. Умови і особливості проведення імплантації та обмеження гарантій:

12.12.1. Сторони погоджуються, що імплантація є медичним втручанням із підвищеним ступенем біологічного ризику.

12.12.2. Зобов'язання щодо проведення імплантації Виконавцем є зобов'язанням щодо належного надання медичної послуги (дотримання клінічних протоколів та стандартів), але не є зобов'язанням щодо досягнення гарантованого результату.

12.12.3. Неприживлення імплантату саме по собі не свідчить про неналежну якість медичної послуги та не є автоматичною підставою для повернення коштів.

12.12.4. Пацієнт підтверджує, що йому відомо про можливість:

- неприживлення (відторгнення) імплантату;

- необхідності реімплантації або видалення імплантату;

- запальних процесів;

- атрофії кісткової тканини;

- пошкодження анатомічних структур (верхньощелепної пазухи, нижньощелепного каналу);

- тимчасової або постійної зміни чутливості;

- біль, набряк, оніміння;

- алергічні реакції;

- відстрочене загоєння;

- можливі естетичні обмеження у пришийковій зоні протезних конструкцій.

-інших післяопераційних ускладнень.

12.12.5. Сторони визнають, що процес остеоінтеграції залежить від індивідуальних особливостей організму Пацієнта, стану імунної системи, гормонального фону, наявності системних захворювань, шкідливих звичок та інших факторів, які не залежать від волі Виконавця.

12.12.6. У разі відторгнення імплантату на хірургічному етапі та відмови Пацієнта від реімплантації, Виконавець може повернути 30% вартості імплантату. Решта коштів не підлягає поверненню, оскільки покриває фактично понесені витрати (робота лікаря, операційні матеріали, анестезія, амортизація обладнання тощо).

12.12.7. У разі згоди Пацієнта на реімплантацію, вартість імплантату додатково не оплачується, при цьому пацієнт сплачує вартість медичних послуг та витратних матеріалів, пов'язаних із проведенням реімплантації, відповідно до Прайсу, чинного на момент надання таких послуг.

12.12.8. Після завершення протезування гарантія на ортопедичну конструкцію становить 1 (один) рік з дати її встановлення, за умови дотримання всіх рекомендацій та проходження регулярних оглядів (1 раз на 6 місяців).

12.12.9. У разі відмови Пацієнта від протезування у Виконавця після встановлення імплантатів, Виконавець звільняється від будь-якої відповідальності за подальший стан імплантату і встановлених конструкцій.

12.12.10. У разі якщо після встановлення імплантату Пацієнт з власної ініціативи приймає рішення про його видалення за відсутності медичних показань, клінічно підтвердженого відторгнення або ускладнень, таке рішення вважається добровільною односторонньою відмовою Пацієнта від результату належно наданої медичної послуги.

12.12.11. У випадку, передбаченому п. 12.12.8 Договору, сплачені кошти за імплантацію, включаючи вартість імплантату, роботу лікаря, анестезіологічне забезпечення, використані матеріали, медикаменти та інші витрати, поверненню не підлягають.

12.12.12. Видалення імплантату за ініціативою Пацієнта здійснюється на платній основі як окрема медична послуга на умовах, встановлених Виконавцем.

12.12.13. Сторони прямо погоджуються, що добровільне видалення імплантату за відсутності медичних показань не являється:

- доказом неналежної якості медичної послуги;
- гарантійним випадком;
- підставою для застосування положень законодавства щодо повернення коштів за ненадані або неякісні послуги.

### **13. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА**

13.1. Приєднанням до цього договору Замовник надає Виконавцю згоду на збір, обробку та використання персональних даних Пацієнта в обсязі та способами, передбаченими чинним законодавством України, а також на внесення персональних даних до локальної інформаційної системи Виконавця.

13.2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування або надання медичних послуг.

13.3. Склад та зміст персональних даних, що обробляються Виконавцем:

13.3.1. загальні дані (в тому числі, але не виключно: прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата та місце народження, адреса реєстрації та місце проживання, сімейний стан, засоби зв'язку);

13.3.2. спеціальні дані, що стосуються стану здоров'я особи (в тому числі, але не виключно: факт звернення за медичною допомогою, медична інформація про особу, що містить не лише свідчення про стан здоров'я, а й про історію хвороби, запропоновані дослідження і лікувальні заходи, прогноз можливого розвитку захворювання, наявність ризику для життя і здоров'я, відомості про наявність групи інвалідності, генетичні дані тощо).

13.4. Персональні дані Пацієнтів зберігаються у формі картотек та/або локальних електронних баз даних.

13.5. Виконавець зобов'язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Пацієнта під час їх обробки. Працівники Виконавця здійснюють обробку персональних даних Пацієнта виключно у зв'язку з виконанням їхніх професійних обов'язків та зобов'язуються не допускати розголошення персональних даних, які їм були довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових та трудових обов'язків.

13.6. Виконавець може передавати персональні дані пацієнтів Департаменту охорони здоров'я, органам прокуратури, правоохоронним та судовим органам, органам опіки та піклування, МСЕК, Фонду соціального страхування тощо виключно в обсязі, що є необхідним для реалізації ними своїх повноважень.

13.7. Адвокати, юристи, які можуть залучатись Виконавцем мають право доступу до персональних даних лише тих Пацієнтів, у яких виник спір з Виконавцем щодо наданих Послуг.. Іншим особам персональні дані передаються лише за згодою Пацієнта або його законного представника (батьки,

опікун або піклувальник). Для наукових та статистичних цілей можуть передаватися знеособлені персональні дані, що не дозволяють ідентифікувати особу.

13.8. Пацієнт надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних з метою інформування Пацієнта, здійснення зв'язку із Пацієнтом; для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та (або) рекламного характеру; надіслання повідомлень як на телефон, так і на електронну пошту, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Пацієнта контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

13.9. Замовник надає згоду Виконавцю на передачу його персональних даних, у тому числі даних про стан здоров'я, Товариству з обмеженою відповідальністю «МЕД-ДЕО КОМПАНІ», ідентифікаційний код 24742568 - правовласнику знаку для товарів і послуг



та іншим особам, які діють у межах єдиної стоматологічної мережі під вищезазначеним знаком для товарів і послуг, виключно з метою:

- організації та координації надання медичних послуг у мережі;
- забезпечення належного сервісу та якості обслуговування;
- здійснення комунікації;
- повторного інформування, запису на прийом (повторних оглядів) чи консультацію;
- врегулювання претензій або спорів, що можуть виникати між Замовником і Виконавцем.

Передача, обробка та зберігання персональних даних здійснюються з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних» та Політики конфіденційності, що розміщена за посиланням <https://med-deo.com.ua/privacy/>.

## 14. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

14.1. Конфіденційною за цим Договором визнається інформація про факт звернення Замовника за медичною допомогою, встановлений діагноз, перелік наданих Послуг, а також інша інформація, яка відповідно до чинного законодавства є конфіденційною інформацією (інформацією з обмеженим доступом).

14.2. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час виконання Сторонами положень даного Договору.

14.3. Сторони погоджуються, що зобов'язання щодо конфіденційності, передбачені цим розділом, мають безстроковий характер і зберігають свою чинність після закінчення терміну дії цього Договору.

## 15. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРИН

15.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно з діючим законодавством України та цим Договором.

15.2. Пацієнт відповідає за достовірність наданої інформації щодо свого здоров'я, виконання рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.

15.3. У разі прострочення оплати наданих Послуг Виконавець має право вимагати від Пацієнта сплати пені у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми фактичної заборгованості за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів – додатково вимагати від Пацієнта сплати штрафу в розмірі суми заборгованості.

15.4. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

15.4.1. ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, якщо Послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред'являються до послуг даного виду;

15.4.2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив препаратів, які проходять протягом розумного строку і про які Пацієнт був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;

15.4.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.

15.5. Виконавець звільняється від відповідальності за результат наданих Послуг та за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта, у випадках:

15.5.1. невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;

15.5.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми чи контрольні медичні огляди;

15.5.3. відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;

15.5.4. неповідомлення, невчасне повідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я (анамнез), наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей;

15.5.5. отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;

15.5.6. несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

15.5.7. використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені Виконавцем/лікарями Виконавця;

15.5.8. виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;

15.5.9. розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням послуг за цим Договором.

15.6. Пацієнт повідомлений про те, що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. Пацієнт усвідомлює, що в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного пацієнта запропоновані Виконавцем Послуги можуть не принести очікуваного результату або навіть спричинити погіршення здоров'я Пацієнта, виникнення атипових реакцій та ускладнень, які не враховані у галузевих медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.

15.7. Пацієнт повідомлений про те, що вартість лікування визначається виходячи з обсягу та складності наданих Послуг, вартості медичних препаратів, матеріалів та додаткових процедур, які можуть знадобитися в процесі лікування. Пацієнт усвідомлює, що у зв'язку з індивідуальними особливостями перебігу захворювання, необхідністю застосування додаткових методів діагностики чи лікування, а також можливими змінами цін на медичні препарати та матеріали, остаточна вартість лікування може відрізнятись від попередньо узгодженої.

## **16. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

16.1. Сторони не несуть відповідальності за несвоєчасне виконання умов цього Договору у разі виникнення обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), які не існували під час укладання Договору, виникли поза волею Сторін та перешкоджають Сторонам виконати свої зобов'язання за цим Договором.

16.2. Сторони вирішили до форс-мажорних обставин віднести: стихійні лиха (бурі, циклони, повені, землетруси та інші природні та кліматичні явища); обставини суспільного життя (катастрофи, війну і воєнні дії, заколот, блокаду, масові заворушення, страйки, безпорядки терористичні дії або акти та інші протиправні дії, антитерористичні операції, протиправні дії третіх осіб, епідемії тощо); лиха техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, аварії тощо); технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі, перебої в постачанні природного газу або питної води та т. і.); дії, бездіяльність або акти державних органів, виконавчих органів влади та місцевого самоврядування, спрямовані на припинення або призупинення виконання дій за цим Договором, та такі, що перешкоджають нормальній діяльності Сторін; тимчасову непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Виконавця; тяжку хворобу Пацієнта, яка об'єктивно перешкоджає йому виконати свої обов'язки за Договором або є несумісною із замовленими Послугами.

16.3. Сторона, яка не може виконувати свої договірні зобов'язання внаслідок дії форс-мажорних обставин, повинна повідомити про це іншу Сторону за можливості негайно, проте не пізніше ніж

протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту настання таких обставин, а також документально підтвердити факт настання таких обставин.

16.4. Якщо форс-мажорні обставини виникли під час надання Послуг, Виконавець має право змінити медичну послугу на альтернативну або використати інше медичне обладнання, якщо надання цієї Послуги неможливо перенести на іншу дату.

16.5. На період дії форс-мажорних обставин продовжується строк дії цього Договору. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше шести місяців, кожна зі Сторін вправі розірвати Договір. У випадку розірвання Договору з ініціативи Виконавця, в зв'язку з дією форс-мажорних обставин, він зобов'язаний повернути Замовнику кошти сплачені за не наданий об'єм медичних (стоматологічних) послуг.

## **17. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

17.1. У разі виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

17.2. У випадку, коли Пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних (стоматологічних) послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як Пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою до Виконавця.

17.3. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням Виконавця проводиться консилиум із дослідженням облікової та правової документації, відібраним пояснень у лікарів, іншого медичного персоналу, адміністраторів тощо.

17.4. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з Пацієнтом Виконавець може запрошувати для участі у консилиумі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.

17.5. Виконавець не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів, без залучення таких спеціалістів до участі в консилиумі.

17.6. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

## **18. ВІДЕОСПОСТЕРЕЖЕННЯ**

18.1. У зоні ресепшн та у приміщенні Стоматологічного кабінету здійснюється відеоспостереження без звукозапису.

18.2. Відеоспостереження проводиться з метою попередження правопорушень, забезпечення безпеки пацієнтів та працівників, а також захисту майна, на підставі законного інтересу володільця персональних даних відповідно до статті 11 Закону України «Про захист персональних даних».

18.3. Відвідування Стоматологічного кабінету означає згоду пацієнта на фіксацію його зображення засобами відеоспостереження та обробку такого зображення виключно у межах зазначеної мети.

18.4. Відеоматеріали зберігаються протягом до 30 (тридцяти) календарних днів з моменту запису, після чого підлягають автоматичному або ручному видаленню.

18.5. Отримані відеозаписи не розповсюджуються і не передаються третім особам, крім випадків, передбачених законодавством України.

18.6. Інформаційне повідомлення про здійснення відеоспостереження розміщено при вході до приміщення Стоматологічного кабінету.

18.7. Замовлення послуг або фактичне відвідування Стоматологічного кабінету підтверджує ознайомлення з цими умовами та згоду на проведення відеоспостереження відповідно до цього розділу.

## **19. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ**

19.1. Виконавець самостійно та на виконання вимог чинного законодавства України визначає умови Договору. Виконавець самостійно, в односторонньому порядку, має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це шляхом оприлюднення на веб-сайті Виконавця

та на паперових носіях в стоматологічному кабінеті Виконавця — в Куточку (папці) споживача. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в стоматологічному кабінеті Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.

19.2. У разі незгоди Замовника зі змінами, внесеними до Договору, такий Замовник зобов'язаний розірвати Договір протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору. Продовження користування Послугами свідчить про згоду Пацієнта з внесеними до Договору змінами.

## **20. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ**

20.1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором.

20.2. Всі строки надання Послуг протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.

20.3. Дія цього Договору припиняється в наступних випадках:

20.3.1. За взаємною згодою Сторін, шляхом укладення Додаткової угоди про припинення Договору.

20.3.2. За ініціативою Замовника шляхом подання Виконавцю письмової заяви не пізніше ніж за 10 (десять) днів до передбачуваного дня розірвання Договору. Договір вважається розірваним з дати, що зазначена в заяві.

20.3.3. За ініціативою Виконавця у випадках порушення Пацієнтом умов Договору та (або) Правил, за умови здійснення всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я Пацієнта у зв'язку з такою відмовою. Виконавець письмово або телефонним зв'язком інформує Пацієнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця. За відсутністю зв'язку з Замовником повідомлення про розірвання Договору надсилається йому на контактний номер телефону смс повідомленням або за допомогою будь-якого доступного месенджера.

20.4. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Пацієнта вважати інформацію, зазначену ним при заповненні відповідних анкет Виконавця, які містять персональні дані Пацієнта, або оформленні Плану лікування та медичної карти.

20.5. Пацієнт розуміє і погоджується з тим, що вся інформація, яка розміщується на Інтернет ресурсах Виконавця, носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може трактуватися як медична інформація та як вказівка до її застосування по відношенню до особи Пацієнта. Виконавець докладає максимально можливу кількість зусиль для того, щоб інформація, розміщена на даному сайті, була актуальною і корисною на момент її публікації і не несе відповідальності, пов'язаної з використанням даної інформації, в результаті можливих неточностей, помилок і упущень. Виконавець не несе матеріальної та іншої відповідальності за навмисний або ненавмисний збиток, який може виникнути в результаті використання інформації, розміщеної на Сайті Виконавця, яка може перестати бути актуальною, може бути не повною, містити технічні чи граматичні неточності. Виконавець має право без попереднього повідомлення вносити зміни та доповнення в послуги Виконавця і іншу інформацію, розміщену на Сайті Виконавця.

20.6. Замовник надає Виконавцю право повідомляти йому будь-яку інформацію, яка стосується діяльності Виконавця, послуг, акцій, новин та інше поштою, електронною поштою, способами телефонного зв'язку або повідомленнями SMS.

20.7. Правила, діючі тарифи на медичні послуги та гарантійні зобов'язання Виконавця затверджуються Виконавцем і розміщуються в Куточку (папці) споживача в стоматологічному кабінеті Виконавця та надаються для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта.

20.8. Сторони погодилися на обмеження (заборону) проведення Замовником та (або) особою, що його супроводжує відеозйомки та/або фотозйомки в приміщеннях за місцем провадження діяльності Виконавця у будь-який спосіб, будь-якими засобами. Замовнику послуг дана умова зрозуміла та прийнятна.

## **21. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**

Фізична особа-підприємець

Сажнева Катерина Станіславівна

адреса провадження господарської діяльності:

03179, м. Київ, вул. Ірпінська, 78А, каб. 1.

РНОКПП 2661520001

+380631152246

Р/р: UA553003350000000260062186035

АТ «Райффайзен Банк»

Єдиний податок, 2 група