

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання стоматологічних послуг**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТОМАТОЛОГІЧНА КЛІНІКА «САНШАЙН»** в особі директора Вексельштейна Віталія Борисовича, яка діє на підставі Статуту (надалі іменується «Виконавець»), та фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання стоматологічних послуг чи законний представник фізичної особи (надалі іменується «Пацієнт»), разом іменовані як «Сторони», а кожна окремо - «Сторона», уклали цей договір про надання стоматологічних послуг (далі – 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 стоматологічних послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Пацієнтам) отримати стоматологічні послуги на умовах, визначених цим Договором.
- 1.2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів, крім тих, кому законодавством України надані відповідні пільги в разі їх наявності.
- 1.3. Виконавець не має права відмовитися від укладення цього Договору за наявності у нього можливості (в тому числі технічної, кадрової, організаційної тощо) надати Пацієнту стоматологічні послуги.
- 1.4. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на веб-сайті Виконавця.
- 1.5. Пацієнт, при усному або письмовому зверненні за отриманням стоматологічних послуг до медичного закладу Виконавця, приймає (акцептує) всі умови цього Договору, а дата першого звернення за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору.
- 1.6. Додатковим доказом укладення цього Договору може бути вчинення Пацієнтом підтверджуючих дій: підписання інформованої згоди Пацієнта та/або інформативної згоди та/або початок фактичного користування послугами та/або оплата рахунку тощо.
- 1.7. Пацієнт вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору.
- 1.8. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в медичному закладі Виконавця (на рецепції та/або в Куточку споживача). В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в медичному закладі Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.
- 1.9. У випадку внесення змін до цього Договору (в тому числі в разі введення нових тарифів на Послуги) Виконавець зобов'язаний повідомити Пацієнтів про це не пізніше, як за 30 днів до передбачуваної дати впровадження змін та/або введення нових тарифів шляхом розміщення оголошення на веб-сайті та на рецепції в приміщенні медичного закладу. Оголошення про введення нових тарифів також повинно бути розміщене в медичному закладі протягом 2-х місяців з початку їх введення.
- 1.10. У разі незгоди Пацієнта зі змінами, внесеними до Договору, такий Пацієнт має право розірвати Договір після вступу в дію відповідних змін до Договору у тижневий строк з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни. Продовження Пацієнтом користування Послугами понад встановлені у реченні першому цього пункту строки свідчить про згоду Пацієнта з внесеними до Договору змінами.
- 1.11. 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. Виконавець надає стоматологічні послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом Міністерства охорони здоров'я України від 01.01.2018 № 123.
- 1.12. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

**2. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

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

- 2.1. Стоматологічна послуга – певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками в Закладі Виконавця з метою профілактики, діагностики, лікування або реабілітації захворювань, патологій або станів Пацієнта, яка надається за видами лікувально-профілактичної допомоги, до якої входять стоматологічна терапевтична (профілактика, своєчасне виявлення стоматологічних захворювань та їх лікування), хірургічна та ортодонтична допомога.

- 2.2. Пацієнт – фізична особа, яка звернулася до Закладу для отримання стоматологічних послуг та уклала з Виконавцем договір про надання таких послуг. У разі, якщо споживачем Послуг є малолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені цим Договором для Пацієнта, набуває законний представник такої особи. У разі, якщо пацієнтом є неповнолітня особа (від 14 до 18 років) – інформована згода та інформативна згода такого Пацієнта на отримання стоматологічних послуг також додатково підписується законними представниками такої особи, та вказані особи підписанням згод підтверджують, що вони ознайомлені зі змістом статей 39 Основ законодавства України про охорону здоров'я та ст. ст. 284, 285 Цивільного кодексу України, - відповідно до яких лише повнолітні пацієнти мають право відмовитися від лікування та отримувати інформацію про стан свого здоров'я чи знайомитися із медичною документацією, що стосується стану їх здоров'я.
- 2.3. Медичний центр (далі – Заклад) – заклад охорони здоров'я, створений Виконавцем та розташований за адресою: м.Київ, ВУЛИЦЯ РЕВУЦЬКОГО, будинок 9, офіс 178.
- 2.4. Веб-сайт Виконавця – веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою <https://dent-art.com.ua/>, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця, послуги, що ним надаються, місце надання послуг, а також про тарифи на такі послуги.
- 2.5. Лікуючий лікар – лікар Виконавця, який надає стоматологічні послуги Пацієнту в Закладі.
- 2.6. План лікування – обраний лікарем для кожного Пацієнта комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, реабілітаційних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, який включає в себе необхідні у конкретному випадку для Пацієнта етапи лікування, перелік медичних втручань, орієнтовні строки лікування, який погоджується Пацієнтом шляхом надання ним інформованої згоди та/або інформативної згоди. План лікування за бажанням Пацієнта може бути оформлений як окремий документ у письмовому вигляді.
- 2.7. Графік відвідувань – графік призначених стоматологічних послуг, в якому визначається перелік послуг, календарна дата та точний час, коли Пацієнт повинен з'явитися до Закладу для отримання таких послуг, який підписується Пацієнтом та є обов'язковим для виконання останнім.
- 2.8. Інформована згода – форма первинної облікової документації №003-6/о «Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення», затверджена Наказом Міністерства охорони здоров'я України №110 від 14.02.2012 року (у редакції Наказу від 08.08.2014 №549), яка заповнюється Пацієнтом, який звернувся до Закладу Виконавця та дає згоду на проведення йому діагностики та лікування, у разі необхідності на оперативне втручання та знеболення та підписується Пацієнтом та/або його законними представниками перед наданням йому Закладом першої медичної послуги за цим Договором...
- 2.9. Інформативна згода - згода Пацієнта та/або його законних представників на медичне втручання та обробку його персональних даних, пов'язаних із наданням стоматологічної допомоги, що може оформлюватися у письмовому вигляді, шляхом підписання окремої затвердженої Виконавцем форми або відповідного формулювання у медичній документації (медичній картці тощо), яка підписується Пацієнтом перед наданням йому Закладом першої медичної послуги за цим Договором, та підтверджує його згоду із запропонованим лікуючим лікарем Планом лікування, Правилами перебування та обслуговування пацієнтів в Закладі та іншими умовами Договору, - зокрема із вартістю послуг Виконавця відповідно до діючих тарифів, - форма якої затверджена Виконавцем.
- 2.10. Правила - Правила перебування та обслуговування пацієнтів в Закладі, затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, які оприлюднюються на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в медичному закладі Виконавця (на рецепції та/або в Куточку споживача), з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення Договору, та укладенням Договору беззаперечно підтверджує їх прийняття і взяття на себе зобов'язань щодо їх виконання. Виконавець зберігає за собою право у будь-який момент протягом строку дії Договору вносити зміни чи затверджувати нову редакцію Правил, а Пацієнт – зобов'язується дотримуватися таких Правил у редакції, чинній на момент його перебування в Закладі.

### 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 3.1. Виконавець зобов'язується за дорученням та погодженням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних стоматологічних 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.
- 3.2. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням стану здоров'я Пацієнта, медичних показань, бажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.
- 3.3. 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 План лікування Пацієнта та орієнтовну вартість таких послуг відповідно до чинних тарифів Виконавця.

- 3.4. За результатами первинного огляду лікарем та повідомлення ним Пацієнту Плану лікування та орієнтовної вартості такого лікування, Пацієнт у разі погодження ним зазначеного обсягу і вартості таких стоматологічних послуг, надає свою письмову інформовану згоду та інформативну згоду.
- 3.5. Впродовж дії Договору лікуючий лікар має право змінювати План лікування, якщо такі зміни обумовлені станом здоров'я Пацієнта, повідомивши йому про це.
- 3.6. Пацієнт погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію профільного медичного спеціаліста, який відсутній у Виконавця, він зобов'язаний пройти таке обстеження або консультацію в строки, встановлені Виконавцем, самостійно оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.

#### **4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

- 4.1. Послуги надаються в медичному закладі Виконавця відповідно до Правил, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.
- 4.2. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом.
- 4.3. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі, та/або інформативної згоди в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої Послуги Сторони погодили, що підписання інформованої згоди та/або інформативної згоди є необхідною попередньою умовою для початку надання Послуг.
- 4.4. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном. Надання Послуг без попереднього запису є можливим виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної Послуги погоджується Виконавцем та Пацієнтом в усній або письмовій (шляхом підписання графіка відвідувань) формі.
- 4.5. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта не пізніше як за 1 (один) робочий день до настання строку надання такої Послуги.
- 4.6. У разі запізнення Пацієнт зобов'язаний заздалегідь попередити про це адміністратора Закладу. У разі запізнення, що призвело до зміщення графіку прийому, Пацієнту призначається інший час візиту на розсуд Виконавця.
- 4.7. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця у разі:
  - 4.7.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможлиблює її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.
  - 4.7.2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможлиблюють надання Послуги Виконавцем.
- 4.8. 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 цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

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

- 5.1. 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 та не потребують підписання Сторонами окремого документу щодо погодження ціни.
- 5.2. Попередня вартість Послуг може бути визначена в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. У разі письмового оформлення плану лікування із фіксуванням цін, - такі ціни є дійсними протягом строку, зазначеного в Плані лікування. Після спливу цього строку вартість Послуг визначається виходячи з діючих на момент надання Послуг тарифів Виконавця.
- 5.3. Послуги оплачуються Пацієнтом одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:
  - (1) оплата готівкою в касу Виконавця;
  - (2) оплата за допомогою платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;
  - (3) оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком.
- 5.4. Послуги оплачуються Пацієнтом в день надання Послуги - до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.
- 5.5. Пацієнт має право здійснити попередню оплату Послуг, визначених Планом лікування. Вартість Послуг, сплачених Пацієнтом як попередня оплата, не може бути переглянута Виконавцем у разі зміни тарифів на Послуги та встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати.

- 5.6. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця (індивідуальне замовлення лікувальних конструкцій для Пацієнта у третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передплата у розмірі 50% від вартості таких конструкцій. Сума передплати та строк її внесення може зазначатися в Плані лікування та/або в рахунку, який заздалегідь надається Пацієнту.
- 5.7. Послуги за безготівковим розрахунком надаються тільки за умови 100 % попередньої оплати.
- 5.8. Якщо сума вартості всіх складових наданих Послуг перевищує внесену Пацієнтом попередню оплату, то різницю Пацієнт повинен погасити не пізніше дня закінчення надання Послуг.
- 5.9. У разі недостатності у Пацієнта грошових коштів для оплати отриманих Послуг заборгованість Пацієнта перед Виконавцем може бути оформлена додатковою угодою про оплату Послуг з розстрочкою платежів.
- 5.10. Лікування за страховкою надається за умови попереднього укладання Виконавцем відповідного Договору зі страховою компанією.
- 5.11. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем.
- 5.12. 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. Про необхідність відповідного корегування Виконавець у письмовій формі повідомляє Пацієнта, а той в свою чергу не пізніше, як протягом 5 (п'яти) днів з дня отримання повідомлення про необхідність коригування, повинен надати Виконавцю свою згоду чи мотивовану відмову від запропонованого коригування. Якщо така відмова унеможливує продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку відмовитися від цього Договору, а Пацієнт зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг. Якщо Пацієнт не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, у вказаний у даному пункті строк, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов.
- 5.13. Якщо з вини Виконавця Послуги надаються не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених Послуг відшкодовується Пацієнту протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта із відповідною мотивованою заявою.
- 5.14. 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 передплати з вирахуванням фактично здійснених витрат та витрат з виготовлення (замовлення) для Пацієнта лікувальних конструкцій протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта із відповідною заявою.
- 5.15. Пацієнт не має права відмовитись від оплати фактично наданих йому Послуг.
- 5.16. В усіх випадках, коли вартість наданих Пацієнту Послуг прямо не визначена Планом лікування як окремим письмовим документом, а також у разі, коли Послуги, визначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких Послуг (частини Послуг) визначається відповідно до діючих на момент надання таких послуг тарифів Виконавця.
- 5.17. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.
- 5.18. Умови цього розділу щодо оплати Послуг не поширюються на випадки надання Пацієнтам медичних послуг, які оплачуються страховиками відповідно до договорів добровільного медичного страхування або іншими третіми особами. Будь-які медичні послуги за цим Договором можуть бути сплачені третьою особою на підставі окремого договору між третьою особою та Виконавцем.

## **6. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ**

- 6.1. Приймання-передача наданих Послуг здійснюється в усній формі чи на вимогу Виконавця або Пацієнта шляхом оформлення Акту приймання-передачі наданих послуг (далі – Акт), який складається Виконавцем в двох примірниках та надається Пацієнту для підписання.
- 6.2. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника Акту або надати письмову мотивовану відмову від його підписання в день надання йому такого Акту.
- 6.3. У разі якщо Пацієнт не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту у визначений п.6.2 строк Послуга вважається належним чином наданою Виконавцем та прийнятою Пацієнтом без будь-яких зауважень до якості та вартості послуги.
- 6.4. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту Виконавець протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє Пацієнта про результати розгляду.
- 6.5. Якщо Пацієнту надано декілька Послуг, Виконавець має право скласти один Акт в двох примірниках, в якому зазначити весь перелік наданих Послуг.

## **7. ПРАВА СТОРІН**

- 7.1. Пацієнт має право:
  - 7.1.1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.

- 7.1.2. До моменту замовлення медичних послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем.
- 7.1.3. Ініціювати перед Виконавцем узгодження орієнтовної вартості Послуг шляхом підписання Плану лікування у вигляді окремого документу.
- 7.1.4. Отримати Послуги належної якості.
- 7.1.5. 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.
- 7.1.6. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров'я), прогноз можливого розвитку захворювання при наданні Послуг.
- 7.1.7. 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.
- 7.1.8. Вимагати заміни лікуючого лікаря.
- 7.1.9. При зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг Пацієнт вправі на свій вибір:
- (1) погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість;
  - (2) відмовитися від запропонованих змін та продовжити лікування на узгоджених раніше умовах;
  - (3) розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.
- 7.1.10. На таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.
- 7.1.11. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку.
- 7.1.12. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.
- 7.1.13. Відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги та відшкодувавши Виконавцю всі фактично понесені останнім витрати на підготовку до надання Послуги Пацієнту.
- 7.2. Виконавець має право:
- 7.2.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги.
  - 7.2.2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.
  - 7.2.3. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.
  - 7.2.4. Отримувати, зберігати та використовувати інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.
  - 7.2.5. В разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в План лікування.
  - 7.2.6. Самостійно визначати і призначати медичних працівників, які надаватимуть Послуги Пацієнту.
  - 7.2.7. 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.
  - 7.2.8. Надати неповну інформацію про стан здоров'я Пацієнта, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами у разі, якщо інформація про хворобу Пацієнта може погіршити стан його здоров'я або зашкодити процесу лікування.
  - 7.2.9. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом.
  - 7.2.10. 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.
  - 7.2.11. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта.
  - 7.2.12. В разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг.
  - 7.2.13. Скерувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування.
  - 7.2.14. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
    - (1) відмови Пацієнта від підписання інформованих згод чи інформативної згоди, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);
    - (2) при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
    - (3) виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого не можливе в Зкладі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможлиблює надання Послуг за Планом лікування;
    - (4) перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;

(5) неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.

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

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

## 8. ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

8.1. Пацієнт зобов'язаний:

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

8.1.2. Вчасно прибути до Закладу в дату та час надання Послуг.

8.1.3. Завчасно, але в будь-якому разі не пізніше, як за 1 робочий день до запланованої дати візиту, - повідомляти Заклад про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом чи на процедури.

8.1.4. Під час перебування на території Закладу неухильно дотримуватися Правил Виконавця.

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

8.1.6. 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.

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

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

8.1.9. Приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти.

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

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

8.1.12. Підписувати інформовані згоди та інформативні згоди на проведення діагностики, лікування та знеболення, анкети Виконавця; надавати на вимогу Виконавця документи, що необхідні для проведення ідентифікації Пацієнта, та надати іншу інформацію, необхідну для його ідентифікації а тому числі персональні дані, а також згоду на її обробку Виконавцем;

8.1.13. Дотримуватися правил експлуатації встановлених лікувальних конструкцій, у випадку їх поломки (не залежно від причин цього), виникнення ускладнень - у строк до 24 годин, а за можливості - негайно сповістити про це Виконавця.

8.2. Виконавець зобов'язаний:

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

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

8.2.3. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу та Плану лікування.

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

8.2.5. Створити належні і безпечні умови перебування Пацієнта у Закладі.

8.2.6. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи лікування відповідно до медичних показань.

8.2.7. 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.

8.2.8. При змінах в процесі лікування узгодити з Пацієнтом додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість.

8.2.9. Надати Пацієнту лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги.

8.2.10. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг.

- 8.2.11. Після закінчення лікування надати на вимогу Пацієнта виписку з медичної карти, копії результатів обстежень, довідки, цифрові носії за домовленістю тощо.
- 8.2.12. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторону життя Пацієнта.
- 8.2.13. Використовувати лікарські засоби та медичні вироби, дозволені для використання в Україні.
- 8.2.14. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

## **9. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ**

- 9.1. Послуги надаються медичними працівниками Закладу, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними спеціалістами Виконавця.
- 9.2. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або протоколів медичної допомоги, затверджених МОЗ України.
- 9.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.
- 9.4. Послуги повинні бути безпечними для здоров'я Пацієнта.
- 9.5. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України

## **10. УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

- 10.1. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантія надається на ті види Послуг, перелік яких затверджений Виконавцем. Інформація про гарантійні зобов'язання Виконавця міститься в Куточку споживача.
- 10.2. 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 оформлюються, а Пацієнт пише письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.
- 10.3. Всі дефекти, недоробки та інші недоліки наданих Послуг, які виявлені Пацієнтом протягом гарантійного строку, усуваються Виконавцем безоплатно в строк, погоджений Сторонами, за умови:
  - 10.3.1. дотримання Пацієнтом всіх рекомендацій лікаря, в т.ч. обмежень в харчуванні та щодо дотримання гігієни ротової порожнини;
  - 10.3.2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом Послуг, у тому числі ортопедичною, ортодонтичною конструкцією, відновленим зубом тощо, відсутності травм, механічних пошкоджень;
  - 10.3.3. своєчасної явки Пацієнта на прийом для продовження лікування;
  - 10.3.4. відвідування Пацієнтом планових контрольних оглядів;
  - 10.3.5. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта до Закладу за усуненням виявлених недоліків.
- 10.4. У разі недотримання Пацієнтом будь-якої умови, передбаченої в попередньому пункті, гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються та Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданих Послуг в період дії гарантійного строку.
- 10.5. Гарантія не поширюється на нормальне зношування або на ушкодження, викликані ненормальним або неправильним використанням, недбалістю або нещасним випадком.

## **11. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА**

- 11.1. Приєднанням до цього договору Пацієнт надає Виконавцю згоду на збір, обробку та використання персональних даних Пацієнта в обсязі та способами, передбаченими чинним законодавством України, а також на внесення своїх персональних даних до локальної інформаційної системи Виконавця.
- 11.2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування або надання медичних послуг.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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, 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.

## 12. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- 12.1. Конфіденційною за цим Договором визнається інформація про факт звернення Пацієнта за медичною допомогою, встановлений діагноз, перелік наданих Послуг, а також інша інформація, яка відповідно до чинного законодавства є конфіденційною інформацією (інформацією з обмеженим доступом).
- 12.2. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час виконання Сторонами положень даного Договору.
- 12.3. Сторони погоджуються, що зобов'язання щодо конфіденційності, передбачені цим розділом, мають безстроковий характер і зберігають свою чинність після закінчення терміну дії цього Договору.

## 13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 13.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно з діючим законодавством України та цим Договором.
- 13.2. Пацієнт відповідає за достовірність наданої інформації щодо свого здоров'я, виконання рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.
- 13.3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.
- 13.4. В разі виявлення за результатами проведеної клініко-експертної оцінки недоліків (відхилень) якості медичної допомоги Виконавець зобов'язується сплатити штраф у розмірі 50% (п'ятдесят відсотків) від вартості неякісно наданих Послуг.
- 13.5. В разі запізнення Пацієнта більше ніж на одну годину або якщо Пацієнт не з'явився в місці надання Послуг в узгоджену Сторонами дату та час надання Послуг Пацієнт сплачує Виконавцю штраф в розмірі 30% (тридцять відсотків) від вартості не отриманих в таке відвідування Послуг.
- 13.6. 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.
- 13.7. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:
  - 13.7.1. ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта та ймовірності 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;
  - 13.7.2. 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;
  - 13.7.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.
- 13.8. Виконавець звільняється від відповідальності за результат наданих Послуг та за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта, у випадках:
  - 13.8.1. невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;
  - 13.8.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми чи контрольні медичні огляди;
  - 13.8.3. відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;
  - 13.8.4. неповідомлення, невчасне повідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я (анамнез), наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей;
  - 13.8.5. отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;
  - 13.8.6. несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;
  - 13.8.7. використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;
  - 13.8.8. виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;
  - 13.8.9. розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням послуг за цим Договором.
- 13.9. 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.



## **14. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

- 14.1. Виконавець звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи, відсутність електричної енергії, перебої в постачанні природного газу або питної води, поломка обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Виконавця тощо).
- 14.2. Пацієнт звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи).
- 14.3. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону.

## **15. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

- 15.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
- 15.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

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

- 16.1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором.
- 16.2. Положення щодо конфіденційності, визначені цим Договором, діють безстроково.
- 16.3. Всі строки надання Послуг протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я Пацієнта та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.
- 16.4. Дія цього Договору може бути достроково припинена в наступних випадках:
  - 16.4.1. За взаємною згодою Сторін, шляхом укладення Додаткової угоди про припинення Договору.
  - 16.4.2. За ініціативою Пацієнта шляхом подання Виконавцю письмової заяви не пізніше ніж за 10 днів до передбачуваного дня розірвання Договору. Договір вважається розірваним з дати, що зазначена в заяві.
  - 16.4.3. 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 інформує Пацієнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. За відсутністю зв'язку з Пацієнтом повідомлення про розірвання Договору надсилається листом за адресою, яка вказана в Договорі та/або анкеті здоров'я пацієнта, інших документах, підписаних Пацієнтом. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця.
- 16.5. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Пацієнта вважати інформацію, зазначену ним при оформленні Плану лікування та/або медичної карти.
- 16.6. 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.
- 16.7. Правила перебування та обслуговування пацієнтів в Закладі, діючі тарифи на медичні послуги та Гарантійні зобов'язання Виконавця затверджуються Виконавцем і розміщуються на веб-сайті, а також в Куточку споживача Закладу та надаються для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта.
- 16.8. На всіх документах, що пов'язані з укладенням та виконанням цього Договору, які передбачають підписання їх Пацієнтом, поряд з підписом Пацієнт обов'язково власноруч зазначає свої прізвище та ініціали.

## **17. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТОМАТОЛОГІЧНА КЛІНІКА  
«САНШАЙН»**

Адреса: 02091, м.Київ, ВУЛИЦЯ РЕВУЦЬКОГО, будинок 9, офіс 178,  
код за ЄДРПОУ 41213638,

Директор Вексельштейн Віталій Борисович  
Тел. (050) 311-75-69