

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

*(нова редакція, діє з 14.11.2023)*

Цей Договір укладається між:

ПРИВАТНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ «РІСУС», що діє під знаком для товарів та послуг «ZAHARENKO DENTAL CLINIC» (далі також Клініка або Виконавець), та

Пацієнтом – будь-якою фізичною особою, яка звернулася до Клініки для отримання медичних стоматологічних послуг.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

- 1.1. На підставі звернення Пацієнта Клініка зобов'язується надати Пацієнту медичні стоматологічні послуги належної якості за тарифами Клініки та в порядку, визначеному Договором, а Пацієнт зобов'язується прийняти і оплатити послуги.
- 1.2. Медична стоматологічна послуга (далі – послуга) – це медичний захід або комплекс медичних заходів різного ступеню складності, які надаються в амбулаторних умовах та спрямовані на профілактику, діагностику, лікування та реабілітацію захворювань зубощелепної системи.
- 1.3. Пацієнт – будь-яка фізична особа, яка звернулася самостійно або була направлена страховою компанією до Клініки для отримання послуг. У разі, якщо споживачем послуг є малолітня дитина (віком до 14 років) або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені Договором для Пацієнта, набуває законний представник такої особи. Малолітня дитина та недієздатна особа вважаються особами, від імені та в інтересах яких укладається Договір.
- 1.4. Послуги надаються в закладі охорони здоров'я – медичному центрі ПП «РІСУС» за адресою місто Київ, бульвар Лесі Українки, 23-Б, поверх 3, № 303а.
- 1.5. Послуги надають медичні спеціалісти: лікар-стоматолог, лікар-стоматолог дитячий, лікар-стоматолог-терапевт, лікар-стоматолог-ортопед, лікар-стоматолог-ортодонт, лікар-стоматолог-хірург, лікар-анестезіолог, лікар-анестезіолог дитячий, лікар-рентгенолог, рентгенолаборант, гігієніст зубний.
- 1.6. Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на вебсайті Клініки у мережі Інтернет, що розміщений за адресою <https://zaharenko.com>, та на рецепції Клініки.

## **2. УКЛАДАННЯ (АКЦЕПТ) ДОГОВОРУ**

- 2.1. Цей Договір є публічним договором та може бути укладений лише шляхом приєднання Пацієнта до Договору в цілому. Пацієнт не може запропонувати свої умови договору. Якщо Пацієнт не згодний з будь-якою умовою Договору, він не має права його укладати.
- 2.2. Договір розміщується на вебсайті Клініки та на рецепції Клініки в папці споживача та доступний для вільного ознайомлення. Перед початком користування послугами Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами Договору та тарифами Клініки.
- 2.3. Договір вважається укладеним в момент першого звернення Пацієнта за отриманням послуг. Додатковим доказом укладання Договору може бути документ, складений Клінікою та підписаний Пацієнтом (анкета, інформована згода, план лікування тощо).
- 2.4. З моменту підписання Пацієнтом невід'ємними частинами Договору стають:
  - анкета про стан здоров'я (анамнез первинного Пацієнта);
  - інформована добровільна згода на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення за формою, затвердженою МОЗ України;
  - інформовані згоди на різні види медичних втручань та рекомендації (настанови) для пацієнтів після проведеного лікування за формами, затвердженими Клінікою;
  - план лікування;
  - акти наданих послуг.
- 2.5. На вимогу Пацієнта, який бажає отримати послугу з дентальної імплантації, може укладатися додатковий договір про дентальну імплантацію. Такий договір діє в рамках цього публічного договору з метою уточнення його умов та не суперечить його положенням. З моменту підписання договору про дентальну імплантацію стає невід'ємною частиною цього Договору.
- 2.6. У разі укладення між Пацієнтом та Клінікою індивідуального договору про надання медичних послуг, переважну силу мають умови індивідуального договору.

## **3. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В КЛІНІЦІ**

- 3.1. Режим роботи Клініки: з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 20:00, субота – з 9:00 до 18:00, неділя – вихідний. В святкові та неробочі дні Клініка працює у звичайному режимі. Обслуговування пацієнтів не проводиться 1 січня (Новий рік) та 31 грудня.
- 3.2. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до Клініки забезпечує адміністратор.
- 3.3. Пацієнт зобов'язаний уточнити свій запис у адміністратора, зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (шафі), залишити в шафі або в іншому місці, вказаному адміністратором, великі валізи та інші речі, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування на рецепції.
- 3.4. Пацієнтам не рекомендується залишати без нагляду цінні речі та гроші (за винятком, коли такі речі залишені в стоматологічному кабінеті на час лікування). Клініка не несе відповідальності за збереження грошей та цінних речей пацієнтів, якщо вони не були передані Клініці на відповідальне зберігання.

3.5. Пацієнти, їхні представники та інші супроводжуючі особи повинні виконувати наступні вимоги в приміщеннях Клініки:

- дотримуватися правил суспільної моралі при спілкуванні з персоналом Клініки, іншими пацієнтами, відвідувачами, не дозволяти собі проявів грубоці та безтактності, всі спірні питання вирішувати у стриманій конструктивній манері;
- утримуватися від особистих розмов в повний голос, мобільних дзвінків, перегляду відеоматеріалів з гучним звуком в зонах, де вони можуть заважати іншим відвідувачам Клініки;
- дотримуватись правил індивідуальної гігієни, чистоти та охайності при перебуванні в загальних зонах та в приміщеннях, де надаються медичні послуги;
- виконувати правила санітарно-протиепідемічного режиму в закладах охорони здоров'я;
- дотримуватись загальноприйнятих правил техніки безпеки, виконувати вимоги та настанови персоналу Клініки в разі виникнення надзвичайної ситуації.

3.6. В приміщеннях Клініки забороняється:

- перебувати в стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, вживати напої з вмістом алкоголю, наркотичні засоби, психотропні речовини;
- курити, вживати та використовувати тютюнові вироби, трав'яні вироби для куріння, електронні сигарети;
- перебувати з тваринами (крім собак-поводирів), у брудному одязі (що може забруднити майно Клініки та/або одяг інших відвідувачів) або зі специфічними запахами, не прийнятними для закладу охорони здоров'я;
- проходити до медичних кабінетів у верхньому одязі та/або без запрошення працівника Клініки, переривати прийом інших пацієнтів, знаходитись в медичних та/або службових приміщеннях Клініки без дозволу працівників Клініки;
- порушувати вимоги законодавства щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів та відвідувачів Клініки;
- виносити з приміщення Клініки медичні документи, надані для ознайомлення;
- псувати, привласнювати майно, інвентар і обладнання Клініки та інших осіб;
- приходити до Клініки з холодною або вогнепальною зброєю, демонструвати її персоналу чи відвідувачам;
- створювати перешкоди належному виконанню працівниками Клініки їх професійних обов'язків;
- проявляти будь-яку форму агресії: провокувати конфлікти з іншими пацієнтами, відвідувачами або персоналом Клініки, влаштовувати скандали або бійки, використовувати ненормативну лексику чи лайку;
- порушувати громадський спокій або вчиняти аморальні дії.

3.7. Адміністратор має право не дозволити увійти до Клініки особам, які порушують ці вимоги, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. За потреби припинення протиправних дій адміністратор може викликати поліцію.

3.8. З метою недопущення розкриття лікарської таємниці та/або конфіденційної інформації в приміщеннях Клініки без дозволу керівництва забороняється аудіовізуальна фіксація за допомогою технічних засобів (аудіозапис, відеозйомка, фотозйомка тощо).

## 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 4.1. Медичне обслуговування в Клініці здійснюється українською мовою. На прохання Пацієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.
- 4.2. При першому зверненні до Клініки Пацієнт зобов'язаний заповнити анамнез первинного Пацієнта – анкету персональних даних та відомостей про стан здоров'я, надати достовірну інформацію по всіх питаннях, зазначених в анкеті (про перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, про всі відомі хвороби, вади, про алергічні реакції та непереносимість лікарських засобів та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я), та на вимогу лікаря надати додаткову інформацію та документи, які стосуються стану здоров'я.

При наступних зверненнях Пацієнт зобов'язаний інформувати лікаря про зміну даних, що були зазначені ним в анкеті, про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування.

- 4.3. Лікуючий лікар призначається за погодженням з Пацієнтом. Лікуючий лікар може бути замінений на вимогу Пацієнта та за наявності відповідних спеціалістів у Клініці.
- 4.4. При першому зверненні лікуючий лікар проводить збір анамнезу та первинний огляд Пацієнта, встановлює попередній діагноз, визначає методи та можливі варіанти лікування, наслідки лікування та передбачувані результати, ступінь ризику та можливі ускладнення, докладно інформує про це Пацієнта.
- 4.5. Перед наданням послуги або в процесі її надання, залежно від стану здоров'я Пацієнта, лікуючий лікар має право направити Пацієнта на додаткові обстеження або консультації профільних медичних спеціалістів, які відсутні в Клініці, а Пацієнт зобов'язаний виконати рекомендації лікаря Клініки в установлені строки.
- 4.6. На підставі отриманої інформації про стан здоров'я Пацієнта лікуючий лікар складає план лікування, в якому визначає обсяг, склад, строки та орієнтовну вартість послуг, надання яких лікар вважає доцільним. Лікар може запропонувати Пацієнту декілька варіантів плану лікування на вибір. За потреби на консилиумі лікарів-стоматологів для Пацієнта складається комплексний план лікування.
- 4.7. Необхідною умовою початку лікування є підписання Пацієнтом інформованої згоди на діагностику та лікування та погодження запропонованого плану лікування (або одного з варіантів планів лікування). План лікування може погоджуватися в один з наступних способів:
  - в усній формі з відповідним записом у медичній карті Пацієнта (наприклад, якщо послуги будуть надані в одне чи декілька відвідувань);
  - в письмовій формі шляхом підписання сторонами плану лікування як окремого документа (за бажанням Пацієнта або на вимогу Клініки у разі, якщо надання послуг передбачає складне, тривале або комплексне лікування).
- 4.8. Якщо при узгодженні плану лікування прогнозується неефективність лікування у зв'язку з особливостями організму чи загального стану здоров'я Пацієнта, лікуючий лікар повинен обрати найбільш правильний та виправданий метод лікування. Якщо Пацієнт наполягає на проведенні медичних втручань, які виходять за межі сприятливого прогнозу щодо їх ефективності чи досягнення бажаного для нього результату, Пацієнт повинен підтвердити своє рішення письмово шляхом оформлення відмови від гарантійних зобов'язань стосовно обраного ним плану лікування.

- 4.9. План лікування містить тільки ті послуги, що можуть бути спланованими на етапі складання плану. В процесі лікування можливі зміни плану лікування, в залежності від виявлення прихованих патологій, необхідності проведення додаткових втручань або змін в лікуванні за медичними показаннями.
- 4.10. Якщо Пацієнт не заперечує проти зміни або доповнення плану лікування, то надання послуг продовжується відповідно до нових умов. Послуги, не зазначені в плані лікування, проте надані за рекомендацією лікаря та за погодженням з Пацієнтом, вважаються частиною плану лікування та не потребують окремого внесення змін до підписаного сторонами плану.
- 4.11. Пацієнт має право відмовитися від коригування плану лікування та продовжувати отримувати послуги відповідно до початкового плану. Якщо відмова Пацієнта від зміни плану лікування унеможливує продовження надання послуг за медичними показаннями, Клініка має право в односторонньому порядку припинити дію Договору.
- 4.12. Якщо Пацієнт відмовляється починати або продовжувати лікування на узгоджених з ним в плані лікування умовах, або відмовляється змінити план лікування за медичними показаннями, лікуючий лікар зобов'язаний роз'яснити Пацієнту наслідки такої відмови та попросити Пацієнта підтвердити свою відмову письмово. В разі незгоди Пацієнта скласти документ лікар засвідчує відмову Пацієнта актом із залученням двох свідків.
- 4.13. Лікуючий лікар має право відмовити Пацієнту в наданні послуги за наявності відповідних показань, які можуть негативно вплинути на загальний стан здоров'я Пацієнта та/або стан його зубощелепної системи. Для кожної послуги лікуючий лікар індивідуально визначає показання/протипоказання до лікування.
- 4.14. Пацієнт повинен дотримуватися плану лікування, рекомендацій лікуючого лікаря щодо правил підготовки до надання послуг, пост-лікувальних рекомендацій, за необхідності з'являтися на додаткові огляди та обстеження, а у разі неможливості виконання призначень – повідомити про це лікуючого лікаря для узгодження подальших дій.
- 4.15. Якщо під час проведення Пацієнту медичних втручань виникають невідкладні стани, непередбачувані ситуації чи ускладнення, Клініка має право самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення.
- 4.16. Строки надання послуг встановлюється за домовленістю з Пацієнтом з урахуванням стану його здоров'я, медичних показань, побажань Пацієнта та технічних можливостей Клініки. Кількість візитів до лікарів Клініки визначається індивідуально, погоджується сторонами в усній формі та може фіксуватися в плані лікування або в графіку відвідувань.
- 4.17. Послуги надаються за попереднім записом. Дата та час надання кожної послуги погоджується сторонами в усній формі або шляхом складання графіка відвідувань.
- 4.18. Пацієнт може змінити дату та час надання послуги до настання відповідного строку. Якщо Пацієнт не має можливості прийти на прийом до лікаря в призначений час, а також в разі необхідності скасування візиту або зміни призначеного часу візиту Пацієнт зобов'язаний завчасно (не менше ніж за 24 години до запланованого візиту) попередити про зазначені обставини адміністратора Клініки.
- 4.19. Не пізніше ніж за 12 годин до візиту до Клініки адміністратор уточнює запис Пацієнта. Пацієнт має підтвердити свій візит одним з наступних способів: відповісти на дзвінок адміністратора чи надіслати текстове повідомлення (смс, вайбер, телеграм). Якщо Пацієнт не підтвердив свій візит не менш ніж за 12 годин до запланованого лікування, Клініка має право скасувати візит Пацієнта.

- 4.20. Якщо Пацієнт запізнився на прийом більше ніж на 30 хвилин або на 50 чи більше відсотків від запланованого часу прийому, запис може бути скасований. Рішення про скасування запису лікар приймає окремо в кожному випадку залежно від складності запланованого втручання та завантаженості лікаря.
- 4.21. Клініка має право змінювати дату та час надання послуги за попереднім погодженням з Пацієнтом. Клініка може змінити дату та час надання послуги без попереднього погодження з Пацієнтом в разі:
- 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;
  - позачергового прийому іншого пацієнта з симптомами гострого захворювання – в цьому разі прийом Пацієнта може відбуватися із запізненням;
  - виникнення непередбачуваних обставин, які унеможливають надання послуги (в тому числі непередбачувана відсутність необхідного медичного працівника). Адміністратор Клініки за першої можливості попереджає Пацієнта про скасування візиту та узгоджує з Пацієнтом інший час візиту.
- 4.22. Клініка має право не розпочинати надання послуги, або призупинити надання послуги, або відмовити у наданні послуги та припинити дію Договору, якщо:
- Пацієнт відмовляється від оформлення обов'язкової документації, зокрема від надання згоди на проведення діагностики та лікування, заповнення анкети здоров'я (анамнезу первинного пацієнта) тощо;
  - Пацієнт не надав медичному персоналу Клініки документи та відомості, необхідні для з'ясування його особи та фізичного стану, або умисно надав неправдиві відомості;
  - Пацієнт відмовляється від оплати послуги або має заборгованість за надані послуги;
  - Пацієнт відмовився від проходження необхідних для подальшого лікування обстежень;
  - під час обстеження виявлені протипоказання до запропонованих методів лікування;
  - під час обстеження та/або лікування у Пацієнта виявлене захворювання (патологія), лікування якого неможливе в Клініці або Пацієнт відмовився від лікування такого захворювання (патології) та від коригування плану лікування, якщо така відмова унеможливує продовження надання послуг;
  - Пацієнт має алергічні реакції, медичні протипоказання або захворювання, що виключають безпечне надання послуги або лікування методами, які були визначені сторонами;
  - Пацієнт перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних послуг;
  - Пацієнт не прибув до Клініки у встановлені дату та час для отримання послуг;
  - Пацієнт бажає отримати послугу, яка відсутня в переліку послуг Клініки;
  - Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, які не дозволені до застосування на території України;
  - Пацієнт не виконує медичних приписів лікарів Клініки або не дотримується строків лікування;
  - Пацієнт порушує правила перебування в Клініці;
  - надання послуг конкретному Пацієнту неможливе через відсутність в Клініці необхідних спеціалістів та/або обладнання.

## 5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 5.1. Вартість послуг формується на основі тарифів Клініки на послуги та визначається індивідуально для кожного Пацієнта залежно від обсягу та складових послуги. Тарифи на послуги (прайс-лист) розміщуються на вебсайті та на рецепції Клініки.
- 5.2. Попередня вартість послуг визначається в плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування.
- 5.3. Ціни, зазначені в плані лікування, діють протягом одного місяця з дня узгодження сторонами плану лікування. Після спливу цього строку вартість послуг за планом лікування визначається виходячи з тарифів Клініки, чинних на день надання послуги.
- 5.4. Якщо в процесі надання послуг виникає потреба в коригуванні плану лікування, то відповідному коригуванню піддається і остаточна вартість послуг. Такі зміни вартості Клініка узгоджує з Пацієнтом до моменту надання послуг.
- 5.5. Загальна ціна Договору визначається сумарною вартістю всіх послуг, які надала Клініка та прийняв Пацієнт.
- 5.6. Пацієнт оплачує послугу безпосередньо після її надання або в окремих обумовлених сторонами випадках до початку її надання одним з наступних способів на свій вибір:
  - внесення грошових коштів у національній валюті України в касу Клініки (враховуючи встановлені законодавством обмеження щодо готівкових розрахунків);
  - перерахування грошових коштів на банківський рахунок Клініки за допомогою платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Клініки;
  - оплата рахунку за послуги, виставленого Клінікою. В цьому разі оплата послуги здійснюється виключно авансовим (попереднім) платежем.
- 5.7. На окремі послуги, які передбачають попередні витрати Клініки (зокрема індивідуальне замовлення стоматологічних конструкцій), Пацієнт обов'язково вносить попередню оплату, розмір якої залежить від послуги та зазначається в плані лікування.

Якщо попередня оплата внесена у повному розмірі та у визначені строки, вартість передплатених послуг залишається для Пацієнта незмінною протягом всього лікування, якщо Пацієнт додержується узгоджених строків лікування.

Якщо попередня оплата внесена несвоєчасно або не в повному розмірі та/або недодержані узгоджені строки лікування, Клініка має право змінити вартість послуг, визначених планом лікування, в разі зміни тарифів на послуги.

- 5.8. Наступні правила застосовується до пацієнтів, які раніше не з'явилися на призначений прийом або скасували його поза встановленим терміном:

Клініка має право вимагати внесення гарантійної передоплати у розмірі, встановленому адміністрацією (в залежності від виду та складності послуги), у випадках, якщо Пацієнт раніше не з'явився на призначений прийом або скасував запис менш ніж за 12 годин до призначеного часу. Внесена гарантійна передоплата повністю зараховується у фінальну вартість стоматологічних послуг, наданих Пацієнту в узгоджений день прийому.

Гарантійна передоплата утримується Клінікою в повному обсязі і не підлягає поверненню Пацієнту у випадках, якщо:

- 1) Пацієнт не з'явився на прийом;
- 2) Пацієнт письмово або усно повідомив про скасування запису менш ніж за 12 годин до призначеного часу прийому.

Утримання відбувається як компенсація фактично понесених Клінікою витрат,

пов'язаних із простоем спеціаліста та резервуванням часу (ст. 903 ЦКУ).

Передоплата підлягає поверненню Пацієнту (за умови письмової заяви) лише у разі своєчасного скасування (не менш ніж за 12 годин), скасування/перенесення з боку Клініки або настання поважних, документально підтверджених форс-мажорних обставин (наприклад, нещасний випадок, екстрена госпіталізація), які були визнані Клінікою.

#### 5.9. Особливості оплати ортодонтичного лікування:

- Не пізніше ніж за три дні до початку активного етапу лікування Пацієнт вносить попередню оплату в розмірі 100% від вартості знімних або незнімних ортодонтичних апаратів на дві щелепи.
- Всі інші послуги, визначені планом лікування та додаткові, сплачуються безпосередньо після надання послуги за тарифами, чинними на день отримання послуги.
- Повторна фіксація брекета або ретейнера в разі їх відклеювання, переклеювання бандажного кільця або кнопки міжщелепної тяги тощо, якщо ці елементи вийшли з ладу з вини Пацієнта через порушення рекомендацій лікаря, а також заміна в разі поломки або втрати оплачуються Пацієнтом додатково за тарифами, чинними на день звернення.
- Оплата за встановлення ретенційного апарату після закінчення активного етапу лікування здійснюється Пацієнтом додатково за тарифами, чинними на день звернення.

#### 5.10. Особливості оплати ортопедичного лікування:

- Якщо план лікування передбачає встановлення до 10 одиниць ортопедичних конструкцій, оплата проводиться в два етапи: 50% від вартості послуги Пацієнт оплачує перед початком протезування, залишок коштів Пацієнт оплачує не пізніше моменту фіксації зубопротезної конструкції на постійний цемент/основу.
- Якщо план лікування передбачає встановлення 10 або більше одиниць ортопедичних конструкцій, оплата проводиться в три етапи: 30% від вартості послуги Пацієнт оплачує перед початком лікування, після проведення діагностики та погодження плану лікування; 40% від вартості послуги Пацієнт оплачує після використання коштів, внесених як попередня оплата, для проведення тимчасового протезування; залишок коштів Пацієнт оплачує не пізніше моменту встановлення зубопротезної конструкції на постійний цемент/основу.
- В разі відторгнення імплантатів після проведення постійного протезування та реімплантації в Клініці повторне протезування Пацієнт оплачує в розмірі 50% від його вартості.

#### 5.11. Особливості оплати хірургічних втручань із застосуванням дентальних імплантатів і кістково-пластичних операцій:

- Оплата проводиться в два етапи: не менше 50% від вартості послуги Пацієнт вносить не пізніше ніж за три дні до дня операції, залишок оплачує в день операції до моменту її початку.
- Реімплантація (заміна імплантату на інший у випадку не приживлення імплантату) не потребує додаткової оплати, за винятком витрат на анестезіологічний супровід. Усі витрати, пов'язані з придбанням нового імплантату та повторним проведенням хірургічного втручання, несе Клініка.
- Якщо Пацієнт відмовляється від послуг по встановленню імплантатів та/або кістково-пластичної операції, він повинен відшкодувати Клініці вартість придбаних для нього імплантатів та/або кістково-пластичних матеріалів.

#### 5.12. Клініка має право надавати Пацієнту знижку на вартість послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Клінікою.

- 5.13. Пацієнт має право відмовитись від отримання послуги на будь-якому етапі виконання Договору (за винятком клінічних умов вже розпочатого медичного втручання та неможливості його призупинити без завдання шкоди здоров'ю Пацієнта). В цьому разі Пацієнт зобов'язаний сплатити всі фактично отримані послуги, а також відшкодувати витрати Клініки з організації надання послуги, від якої відмовився Пацієнт.
- 5.14. Пацієнт зобов'язаний сплатити вартість непогоджених додаткових послуг, які надала йому Клініка з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я та про які лікар Клініки об'єктивно не мав можливості попередити Пацієнта до моменту їх надання.
- 5.15. Якщо Клініка не має можливості надати Пацієнту послугу через нез'явлення Пацієнта до Клініки, відмови Пацієнта від лікування, порушення Пацієнтом умов Договору, Клініка повертає Пацієнту попередню оплату за ненадану послугу протягом 5 банківських днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою, за вирахуванням суми фактично здійснених витрат та витрат з виготовлення/замовлення для Пацієнта стоматологічних конструкцій.
- 5.16. У разі неявки Пацієнта до Клініки без попередження, зробленого не пізніше ніж за 24 години до часу надання послуги, Пацієнт зобов'язаний на вимогу Клініки відшкодувати витрати, понесені Клінікою у зв'язку з підготовкою до надання послуги, в розмірі вартості консультації відповідного лікаря або вартості підготовки до операції (в разі запланованого оперативного втручання) за тарифами, чинними на день запланованого візиту, за виключенням форс-мажорних обставин.
- 5.17. В усіх випадках, коли вартість наданих послуг прямо не визначена планом лікування, в тому числі коли послуги, зазначені в плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких послуг визначається відповідно до тарифів Клініки, чинних на день надання послуг.
- 5.18. Платником за Договором може бути Пацієнт або інші фізична чи юридична особа. Дія Договору щодо оплати медичних послуг не поширюється на випадки надання пацієнтам послуг, які оплачуються страховими компаніями або іншими третіми особами на підставі окремих договорів.

## **6. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ПОСЛУГ**

- 6.1. Приймання-передача наданих медичних послуг здійснюється в усній формі або шляхом оформлення Акта наданих послуг (далі – Акт) на вимогу однієї зі сторін.
- 6.2. В разі надання Пацієнту відстрочки/розстрочки оплати послуг складання Акта є обов'язковим, при цьому в Акті фіксується неоплачена вартість послуги та строки її оплати Пацієнтом.
- 6.3. Клініка складає Акт в двох примірниках та надає Пацієнту для підписання. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника Акта або надати письмову мотивовану відмову від його підписання (претензію) протягом трьох днів з дня отримання послуги. Пацієнт може надати претензію особисто адміністратору Клініки, направити поштою за місцезнаходженням Клініки або на електронну адресу Клініки.
- 6.4. За наявності претензії Клініка розглядає її протягом 14 календарних днів та повідомляє Пацієнта про результати розгляду.
- 6.5. Якщо Пацієнт не надав претензію у встановлений строк, медична послуга вважається належним чином наданою Клінікою та належним чином прийнятою Пацієнтом.
- 6.6. Якщо Клініка надала Пацієнту декілька медичних послуг, Клініка має право скласти один Акт на весь перелік наданих послуг або скласти декілька Актів на окремі послуги.

## **7. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА ДОГОВОРАМИ**

## **ДОБРОВІЛЬНОГО МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ**

- 7.1. Пацієнта може направити до Клініки страхова компанія, з якою Пацієнт уклав договір добровільного медичного страхування. В цьому випадку оплату послуг проводить страхова компанія Пацієнта в рамках програми добровільного медичного страхування та відповідно до встановлених договірних відносин з Клінікою. Послуги, що не входять до програми добровільного медичного страхування, Пацієнт оплачує за рахунок власних коштів в порядку та в розмірі, передбаченому планом лікування.
- 7.2. До початку користування послугами, що будуть сплачені страховою компанією, Пацієнт зобов'язаний пред'явити адміністратору Клініки документ, що посвідчує його особу, та страховий поліс (або інший документ відповідно до правил страхової компанії), а також уточнити умови обслуговування в Клініці. Якщо Пацієнт не має зазначених документів або відмовляється їх пред'явити, послуги за рахунок страхової компанії не надаються.
- 7.3. Послуги з оплатою за рахунок страхових компаній надаються виключно за умови згоди Пацієнта на поширення його персональних даних та конфіденційної інформації про нього (в т.ч. щодо діагнозу, проведених лікувальних заходів тощо) відповідній страховій компанії. Свідченням згоди Пацієнта є початок користування послугами. Якщо Пацієнт не надає згоду, Клініка не може надавати Пацієнту послуги за договором добровільного медичного страхування.

## **8. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ МАЛОЛІТНІМ / НЕПОВНОЛІТНІМ / НЕДІЄЗДАТНИМ ПАЦІЄНТАМ**

- 8.1. Дітям до 14 років та/або особам, визнаним недієздатними, послуги надаються за згодою та у присутності батьків (усиновлювачів), опікунів або інших законних представників.
- 8.2. Батьки (усиновлювачі), опікуни мають право доручити іншій повнолітній дієздатній особі супроводжувати свою малолітню дитину (недієздатного підопічного) до Клініки та приймати відповідні рішення щодо її лікування. Для цього вони повинні оформити письмову довіреність. З питання отримання бланка довіреності слід звернутися до адміністратора Клініки.
- 8.3. Неповнолітнім особам у віці від 14 до 18 років послуги надаються за їх згодою. Неповнолітній пацієнт самостійно підписує інформовані згоди. Неповнолітній пацієнт має право вибрати лікаря та методи лікування відповідно до рекомендацій лікаря. Неповнолітній пацієнт не має права без згоди законного представника укласти цей Договір або відмовитися від лікування.
- 8.4. Для того, щоб Клініка мала можливість надати послуги неповнолітньому пацієнту, його законний представник повинен схвалити рішення про укладення Договору:
  - в усній формі – у разі, коли один з батьків (усиновлювач, піклувальник) супроводжує неповнолітню дитину до Клініки та безпосередньо оплачує надані дитині послуги;
  - в письмовій формі шляхом подання відповідної заяви на ім'я медичного директора Клініки (бланк заяви можна отримати у адміністратора). Послуги надаються в межах вартості послуг, зазначеній в заяві;
  - шляхом підписання плану лікування. Послуги надаються в межах вартості послуг, зазначеній в плані лікування, з можливістю збільшення вартості не більше як на 10% без необхідності додаткового погодження.
- 8.5. Якщо неповнолітня особа до досягнення повноліття (18 років) отримала/набула повну цивільну дієздатність (досягла 16 років і працює за трудовим договором; зареєстрована як підприємець; записана матір'ю/батьком дитини; зареєструвала шлюб), така особа має право самостійно укласти договори з Клінікою. На підтвердження надання/набуття повної цивільної дієздатності неповнолітня особа повинна пред'явити адміністратору

Клініки відповідний документ: копію рішення органу опіки та піклування або суду, копію свідоцтва про шлюб.

## **9. ОФОРМЛЕННЯ ТА ВИДАЧА МЕДИЧНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ**

- 9.1. На кожного Пацієнта ведеться медична документація за формами, затвердженими МОЗ (зокрема медична карта).
- 9.2. При оформленні медичної документації паспортні дані записуються зі слів Пацієнта. Відповідність персональних даних Пацієнта повинна бути засвідчена його підписом в анкеті про стан здоров'я (анамнези первинного Пацієнта). Якщо Пацієнт відмовляється поставити підпис в анкеті, Клініка має право відмовити Пацієнту в наданні послуг, за винятком випадків, коли така відмова може загрожувати життю та здоров'ю Пацієнта.
- 9.3. Кожен запис в медичній карті доводиться до відома Пацієнта. На вимогу лікуючого лікаря Пацієнт повинен поставити свій підпис під записом про проведене лікування.
- 9.4. Медична карта є власністю Клініки та не видається Пацієнту. Пацієнт має право ознайомлюватися із записами в медичній карті та іншою медичною документацією, а також отримувати інформацію з медичної карти.
- 9.5. Щоб ознайомитися з медичною картою або іншою медичною документацією, Пацієнт подає заяву адміністратору Клініки. Протягом одного робочого дня з Пацієнтом узгоджується дата та час ознайомлення. Ознайомлення відбувається в приміщенні Клініки в присутності медичного працівника. При ознайомленні Пацієнту доступно роз'яснюється зміст записів, що його цікавлять.
- 9.6. Пацієнт може звернутися до Клініки із заявою про видачу медичної інформації або документації. Така заява розглядається протягом п'яти робочих днів з моменту надходження. Медична інформація може надаватися в формі виписки з медичної карти, довідки, листа-відповіді, а також в інших формах, що містять необхідну заявнику інформацію. Виписка з медичної карти надається переважно для пред'явлення її до іншого медичного закладу (лікаря). Довідка надається для засвідчення певних фактів, що стосуються Пацієнта та знайшли своє відображення в медичній документації. Виписки та довідки видаються Пацієнту безоплатно.
- 9.7. Медична інформація та документація малолітньому пацієнту (до 14 років) не надається.
- 9.8. Неповнолітній пацієнт (у віці від 14 до 18 років) на його вимогу може бути ознайомлений з медичною документацією. Виписку, довідку або інші документи, які містять медичну інформацію, неповнолітній пацієнт може отримати тільки за згодою батьків (усиновлювачів, піклувальників).

## **10. АУДІО, ВІДЕОКОНТРОЛЬ В КЛІНІЦІ**

- 10.1. З метою підвищення якості медичного обслуговування, забезпечення режиму безпеки працівників та пацієнтів, а також для об'єктивної фіксації подій в усіх приміщеннях Клініки відкрито проводиться постійний аудіо та/або відеоконтроль технічними засобами.
- 10.2. Відеокамери встановлюються у місцях загального доступу (коридори, холи, сходи, входи у приміщення тощо), а також у лікувальних та діагностичних кабінетах за умови, що медичні процедури, що проводяться в них, не потребують часткового чи повного оголення Пацієнта. Встановлювати відеокамери в туалетних кімнатах забороняється.
- 10.3. Про проведення аудіо та/або відеоконтролю пацієнти сповіщаються написами і знаками встановленого типу на видних місцях.
- 10.4. В момент акцепту Договору Пацієнт надає згоду на запис розмов, відеозйомку

і використання таких записів у разі виникнення конфлікту щодо якості медичного обслуговування.

- 10.5. Доступ до записів відеосистеми має виключно медичний директор Клініки. Перегляд аудіо-, відеозаписів здійснюється в зоні обмеженого доступу та унеможливує присутність сторонніх осіб.
- 10.6. Передача записів з відеокамер третім особам, без згоди Пацієнта та інших відвідувачів, які на них знаходяться, допускається лише у випадках, визначених законодавством України.
- 10.7. Якщо Пацієнт не згоден із проведенням аудіо-, відеоконтролю в Клініці в місцях загального доступу, він не повинен акцептувати (укладати) Договір та зобов'язаний негайно залишити приміщення Клініки. В іншому випадку вважається, що Пацієнт надав безумовну згоду на проведення аудіо-, відеоконтролю під час його перебування в Клініці.
- 10.8. Якщо Пацієнт не згодний з проведенням аудіо та/або відеоконтролю в окремому лікувальному кабінеті Клініки під час медичних втручань, проте бажає отримати послугу в Клініці, він повинен надати адміністратору письмову заяву-незгоду. Питання про подальше обслуговування Пацієнта та можливість відключення відеокамер в окремому кабінеті вирішує медичний директор Клініки індивідуально в кожному випадку.

## **11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА**

- 11.1. Конфіденційною є інформація про факт звернення Пацієнта за медичною послугою, встановлений діагноз, перелік наданих послуг, а також інша інформація, яка відповідно до законодавства є конфіденційною (інформацією з обмеженим доступом).
- 11.2. Клініка гарантує, що всі відомості про Пацієнта, що містять лікарську та/або іншу конфіденційну таємницю, будуть використовуватись відповідно до принципів дотримання таких таємниць та відповідно до вимог законодавства України.
- 11.3. Зобов'язання Клініки щодо конфіденційності мають безстроковий характер і діють також після закінчення строку Договору.
- 11.4. На виконання Закону України «Про захист персональних даних» Клініка повідомляє Пацієнта про обробку його персональних даних під час виконання Договору:
  - володільцем персональних даних є ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «РІСУС»;
  - персональні дані збираються з метою охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування та надання медичних послуг (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону України «Про захист персональних даних»).
- 11.5. Клініка обробляє такі персональні дані Пацієнта:
  - загальні дані (прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата та місце народження, адреса реєстрації та місце проживання, сімейний стан, засоби зв'язку тощо);
  - спеціальні дані, що стосуються стану здоров'я Пацієнта (факт звернення за медичною допомогою, медична інформація про особу, запропоновані дослідження і лікувальні заходи, прогноз можливого розвитку захворювання, наявність ризику для життя і здоров'я, відомості про наявність групи інвалідності, генетичні дані тощо).
- 11.6. Пацієнт має такі права у сфері захисту персональних даних:
  - знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження володільця персональних даних;
  - отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані;

- на доступ до своїх персональних даних;
  - отримувати не пізніш як за 30 календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
  - пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
  - пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
  - на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвочасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
  - звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
  - застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
  - знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
  - на захист від автоматизованого рішення, яке має для пацієнта правові наслідки.
- 11.7. Персональні дані пацієнтів зберігаються у формі картотек та в медичних інформаційних системах.
- 11.8. Клініка може передавати персональні дані та конфіденційну інформацію про пацієнтів структурним підрозділам з питань охорони здоров'я обласних та Київської міських державних адміністрацій, органам прокуратури, правоохоронним та судовим органам, органам опіки та піклування тощо виключно в обсязі, що є необхідним для реалізації цими органами своїх повноважень та за умови, що це передбачено законодавством України.
- 11.9. Адвокати мають право доступу до персональних даних та конфіденційної інформації лише тих пацієнтів, які є їхніми клієнтами, та виключно у випадку надання цими клієнтами згоди на таку передачу. Клініка може передавати персональні дані іншим особам лише за згодою Пацієнта або його законного представника. Для наукових та статистичних цілей можуть передаватися знеособлені персональні дані, що не дозволяють ідентифікувати особу.
- 11.10. Якщо для отримання послуг Пацієнт залучає перекладача, в такому разі Пацієнт автоматично надає згоду на поширення Клінікою персональних даних та конфіденційної інформації про Пацієнта перекладачу в обсязі, необхідному для виконання його функцій.

## **12. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЛІНІКИ**

- 12.1. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або уніфікованих чи нових клінічних протоколів медичної допомоги, маршрутів пацієнтів, затверджених у встановленому порядку.
- 12.2. Якість наданих послуг повинна відповідати вимогам законодавства України. Клініка несе відповідальність за недотримання вимог, що висуваються до методів діагностики та лікування, дозволених на території України, а також за невиконання або неналежне виконання професійних обов'язків медичним персоналом Клініки.

- 12.3. Пацієнт усвідомлює, що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. В силу обмежених можливостей сучасної медицини, складності діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного пацієнта запропоновані послуги можуть не принести очікуваного результату або навіть спричинити погіршення здоров'я, виникнення атипових реакцій та ускладнень, які не враховані в медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.
- 12.4. Не є показником неналежної якості наданих послуг:
- ускладнення та інші побічні ефекти медичного втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, за умови що послуги надані з дотриманням всіх вимог, що пред'являються до послуг такого виду;
  - ускладнення та інші побічні ефекти медичного втручання, про ризики настання яких Пацієнт був поінформований до початку надання послуг та погодився з можливістю їх настання, в тому числі шляхом підписання інформованої згоди;
  - можливий дискомфорт, який викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний та хімічний вплив препаратів, який проходить протягом розумного строку і про який Пацієнт був заздалегідь повідомлений лікарем Клініки;
  - ускладнення, які наступили після надання послуг через недотримання (порушення) Пацієнтом настанов та рекомендацій, наданих лікарем Клініки;
  - невідповідність результату тієї чи іншої послуги результату, що очікував та бажав отримати Пацієнт при зверненні за відповідною послугою, якщо Пацієнту були надані послуги належної якості.
- 12.5. Клініка не несе відповідальності за ефективність лікування, негативні наслідки та ускладнення, які можуть виникнути під час та/або після лікування, та/або за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю Пацієнта, в наступних випадках:
- невиконання Пацієнтом медичних призначень та рекомендацій лікарів Клініки, недотримання плану та строків лікування, неявки або несвоєчасної явки на заплановані прийоми;
  - неповідомлення або несвоєчасне повідомлення Пацієнтом істотних відомостей про стан свого здоров'я, про погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншої інформації про зміни стану свого здоров'я під час лікування в Клініці, надання недостовірної інформації;
  - надання Пацієнтом інформації від інших закладів охорони здоров'я, яка не відповідає фактичному стану здоров'я Пацієнта;
  - порушення Пацієнтом умов безпечного та ефективного використання результатів наданих послуг;
  - виникнення алергічних реакцій та/або несприйняття лікарських засобів чи медичних виробів, дозволених до використання в Україні, про які лікуючий лікар не був попереджений Пацієнтом;
  - використання Пацієнтом лікарських засобів та/або медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Клініки;
  - продовження в Клініці лікування, яке було розпочато в іншому закладі охорони здоров'я, або продовження лікування, яке було розпочато в Клініці, в іншому закладі охорони здоров'я;

- усунення недоліків наданої послуги в іншому закладі охорони здоров'я без попереднього погодження з Клінікою;
- розвитку захворювань або патологій, які не пов'язані з наданням послуг за Договором;
- припинення лікування з ініціативи Пацієнта, а також відмови від додаткових обстежень/втручань, необхідних для проведення лікування та профілактики небажаних ускладнень;
- виникнення ускладнень, про ризики настання яких Пацієнт був поінформований до початку надання послуг та погодився з можливістю їх настання, в тому числі шляхом підписання інформованої згоди;
- якщо настання ускладнень відбулося не з вини Клініки (не пов'язано з якістю медичних послуг, що надаються Пацієнту Клінікою).

### 13. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

- 13.1. Клініка гарантує якість наданих послуг. Перед початком надання послуг лікуючий лікар повідомляє Пацієнта про наявність або відсутність гарантії на конкретну послугу та строки виконання гарантійних зобов'язань (за наявності). Гарантійні зобов'язання передбачають безкоштовне поновлення виконаної роботи протягом строку їх дії.
- 13.2. Клініка затверджує гарантійні строки та умови виконання гарантійних зобов'язань та доводить цю інформацію до споживачів шляхом розміщення в папці споживача.
- 13.3. Залежно від клінічної ситуації лікуючий лікар може зменшити строк гарантії на послугу, про що обов'язково повідомляє Пацієнта перед початком лікування та вносить відповідний запис до медичної карти Пацієнта.
- 13.4. У разі виникнення будь-яких зауважень до отриманих послуг (в тому числі проблем зі стоматологічною конструкцією) Пацієнт повинен повідомити про це Клініку невідкладно, в строк до трьох днів, та узгодити дату та час безкоштовного огляду лікарем Клініки.
- 13.5. Після того, як лікар Клініки підтвердить та зафіксує факт недоліку, Пацієнт має право виправити недолік в Клініці або в іншому закладі охорони здоров'я, з відповідною компенсацією витрат на усунення недоліку за рахунок Клініки (за наявності підтверджувальних документів про понесені витрати).
- 13.6. Гарантія не надається або втрачається:
  - якщо Пацієнт не повідомив або несвоєчасно повідомив Клініку про зауваження до отриманих послуг та/або не прибув до Клініки в узгоджені строки для огляду лікарем Клініки;
  - якщо Пацієнт одночасно лікує зуби та ротову порожнину в іншому закладі охорони здоров'я без попереднього узгодження з лікарем Клініки;
  - при появі ускладнень, що виникають через неявку Пацієнта в строк, визначений лікарем Клініки, або у зв'язку з недотриманням лікарських рекомендацій і призначень;
  - при будь-якому самостійному втручанні Пацієнта в стоматологічну конструкцію;
  - при зверненні Пацієнта за виправленням недоліків до іншого закладу охорони здоров'я без попереднього повідомлення Клініки та огляду у лікаря Клініки (за винятком невідкладних випадків та за умови подальшого надання до Клініки виписки з медичної карти такого закладу охорони здоров'я про дані огляду та проведені Пацієнту втручання);

- в разі втрати ортопедичної конструкції при її розцементуванні;
  - на роботи з ремонту протезів, знімних пластинкових протезів, пластмасових коронок.
- 13.7. У разі незадовільного показника індексу гігієни порожнини рота, в залежності від його значення, гарантія на всі послуги може бути частково або повністю знята, про що робиться відповідний запис у медичній карті Пацієнта.
- 13.8. Лікування повинно бути закінчено повністю відповідно до плану лікування. Якщо лікування не закінчено і були залишені каріозні зуби, старі неспроможні пломби та/або ортопедичні конструкції, що є постійним джерелом карієсогенної інфекції та потребують заміни, строк гарантії на всі послуги зменшується вдвічі або може визначатися лікарем індивідуально з відповідним записом в медичній карті Пацієнта.
- 13.9. Гарантія не поширюється на нормальне зношування або на ушкодження, викликані ненормальним або неправильним використанням, недбалістю, а також на випадки наслідків травм і захворювань, які призвели до порушення стану зубощелепної системи (переломи зубів і щелеп, кісток лицьового скелета, важкі системні захворювання, променева терапія і хіміотерапія, оперативні втручання тощо).
- 13.10. Гарантія не надається на будь-які послуги на зубах, канали яких раніше були проліковані не в Клініці. Якщо результат переліковування не буде позитивним і зуб буде видалений, Клініка не повертає кошти за лікування і протезування цього зуба.
- 13.11. У випадках, коли 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 (у разі їх наявності на такий вид послуг) не оформлюються, а Пацієнт повинен надати письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.
- 13.12. При виникненні гарантійного випадку неякісні або відірвані стоматологічні конструкції підлягають поверненню до Клініки.

## **14. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

- 14.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або несвоєчасне виконання своїх зобов'язань за Договором у разі виникнення форс-мажорних обставин.
- 14.2. До форс-мажорних обставин сторони вирішили віднести обставини, визначені такими Законом України «Про торгово-промислові палати в Україні», та додатково наступні обставини: технологічні фактори (відсутність електроенергії в Клініці, перебої в постачанні води, пошкодження обладнання або устаткування тощо); тимчасову непрацездатність лікуючого лікаря та/або іншого медичного персоналу Клініки в разі, якщо такі обставини виключають можливість надавати послуги Пацієнту; захворювання Пацієнта, яке об'єктивно перешкоджає йому виконати свої зобов'язання за Договором або є несумісним із замовленими послугами.
- 14.3. Сторона, для якої стало неможливим виконання Договору, зобов'язана невідкладно (з урахуванням можливостей технічних засобів зв'язку та характеру існуючих перешкод), але не пізніше п'яти календарних днів з моменту настання та припинення форс-мажорних обставин повідомити будь-яким можливим способом іншу сторону про існуючі перешкоди та їх вплив на виконання зобов'язань за Договором, а також за необхідності документально підтвердити факт настання форс-мажорних обставин. Несвоєчасне попередження про форс-мажорні обставини позбавляє сторону права посилатися на такі обставини у майбутньому.

- 14.4. Якщо форс-мажорні обставини виникли під час надання послуги, Клініка має право змінити медичну послугу на альтернативну або використати інше медичне обладнання, якщо надання цієї послуги неможливо перенести на інший час.
- 14.5. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше двох місяців поспіль, не виявляють ознак припинення та при цьому унеможливають подальше надання послуг за Договором, Клініка має право в односторонньому порядку припинити дію Договору до завершення виконання узгодженого з Пацієнтом плану лікування (шляхом повідомлення Пацієнта телефоном, в електронному листуванні, у месенджерах чи в інший спосіб). У цьому випадку Пацієнт не буде пред'являти претензії до Клініки з приводу ненаданих послуг та можливих збитків.

## **15. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

- 15.1. У разі виникнення спорів сторони спробують вирішити їх шляхом переговорів та консультацій.
- 15.2. Якщо Пацієнт незадоволений якістю отриманих послуг, сервісним рівнем обслуговування в Клініці або вважає, що його права як пацієнта та споживача були порушені, він має право звернутись із заявою або скаргою на ім'я медичного директора Клініки.
- 15.3. Письмово оформлені заяви та скарги розглядаються відповідно до строків, визначених законодавством України, із надісланням заявнику відповіді поштою. Усні заяви та скарги розглядаються на особистому прийомі у медичного директора.
- 15.4. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням медичного директора Клініки може проводитися консиліум із дослідженням медичної та іншої документації, відібраним пояснень у лікарів та інших працівників Клініки. Клініка та Пацієнт мають право запрошувати на консиліум сторонніх медичних спеціалістів для надання консультацій та висновків (витрати на залучення таких спеціалістів несе сторона, яка запросила відповідного спеціаліста). Клініка не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки сторонніх спеціалістів, якщо такі спеціалісти не приймали участі в консиліумі.
- 15.5. У разі недосягнення сторонами згоди спори вирішуються клініко-експертними комісіями або судом.

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

- 16.1. Договір набирає чинності з дати укладання та діє до повного виконання сторонами своїх зобов'язань.
- 16.2. Дія Договору може бути припинена за згодою сторін або в односторонньому порядку за ініціативою Пацієнта або за ініціативою Клініки.
- 16.3. В разі розбіжностей між паперовим примірником Договору та текстом Договору на вебсайті Клініки пріоритет має паперовий примірник.
- 16.4. У разі розбіжностей між українським та іншомовними текстами Договору пріоритет має україномовний варіант.
- 16.5. Клініка має право вносити зміни до Договору в односторонньому порядку. Текст нової редакції Договору публікується на вебсайті Клініки. Паперовий примірник нової редакції Договору розміщується в папці споживача на рецепції Клініки.

У разі незгоди зі змінами до Договору Пацієнт зобов'язаний розірвати Договір до моменту отримання послуг на змінених умовах. Продовження користування послугами свідчить про згоду Пацієнта зі змінами.

Зміни до Договору не можуть впливати та обмежувати якість та обсяг послуг, які були оплачені Пацієнтом до набрання чинності такими змінами.

- 16.6. Клініка має право вести фото та/або відео фіксацію процесу надання медичних послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України.
- 16.7. Пацієнт надає згоду на використання контактних даних, внесених в анкету чи медичну картку (телефонний номер та закріплені за ним месенджери, електронна адреса) для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та/або рекламного характеру, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Пацієнта його контактні дані виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.
- 16.8. Вся інформація, яка розміщується на Інтернет ресурсах Клініки (вебсайт, сторінки в соціальних мережах), носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може використовуватися як медична документація та як вказівка до лікування Пацієнта.

## **ВІДОМОСТІ ПРО КЛІНІКУ:**

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «РІСУС»

код ЄДРПОУ 35827900

місто Київ, бульвар Лесі Українки, 23-Б, поверх 3, № 303а

п/р UA12 320940 00000 26008106415001 в АТ «АЛЬТБАНК»

електронна пошта [hello@zaharenko.com](mailto:hello@zaharenko.com)

web: <https://zaharenko.com>

тел. +380443002333, +380674402747

ліцензія МОЗ на провадження медичної практики від 24.01.2013 (діє безстроково)

Директор: Захаренко Ольга Олександрівна

Медичний директор: Захаренко Євгеній Олександрович