

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР-ОФЕРТА

про надання медичних стоматологічних послуг

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО "РІСУС" в особі директора Захаренко Ольги Олександрівни, яка діє на підставі Статуту (надалі іменується "Виконавець"), та будь-яка фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних стоматологічних послуг (надалі іменується "Пацієнт"), разом іменовані як "Сторони", а кожна окремо – "Сторона", уклали цей Публічний договір-оферту про надання медичних стоматологічних послуг (далі – Договір, Публічний договір) про нижченаведене.

1. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

- 1.1. **Договір оферти** – пропозиція Виконавця, адресована необмеженому колу фізичних осіб, укласти цей Договір на визначених в публічній оферті умовах в момент її акцепту Пацієнтом.
- 1.2. **Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Пацієнтом умов цього Публічного договору. Порядок акцепту визначений розділом 3 цього Договору.
- 1.3. **Медична стоматологічна послуга** – консультації спеціалістів, огляди, діагностичні обстеження (в т.ч. рентгенологічні), лікувальні маніпуляції, гігієнічні процедури та будь-які інші медичні заходи, які здійснюються медичними працівниками Виконавця в амбулаторних умовах та спрямовані на забезпечення діагностики, профілактику, лікування, реабілітацію захворювань зубів та ротової порожнини Пацієнта.
- 1.4. **Пацієнт** – фізична особа, яка звернулася до медичного закладу Виконавця для отримання медичних стоматологічних послуг. У разі, якщо споживачем Послуг є малолітня дитина (віком до 14 років) або недієздатна особа (визнана такою за рішенням суду), права та обов'язки, що передбачені цим Договором для Пацієнта, набуває законний представник такої особи (батько, мати, усиновлювач, опікун). Малолітня дитина та недієздатна особа вважаються особами, від імені та в інтересах яких укладається цей Договір.
- 1.5. **Медичний центр** (далі – Заклад) – заклад охорони здоров'я, створений Виконавцем.
- 1.6. **Вебсайт Виконавця** – веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою <https://zaharenko.com>, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.
- 1.7. **Лікуючий лікар** – лікар Виконавця, який надає медичні стоматологічні послуги Пацієнту в Закладі.
- 1.8. **План лікування** – обраний лікарем для кожного Пацієнта окремо і погоджений з Пацієнтом комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, реабілітаційних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, із зазначенням етапів лікування, переліку медичних втручань, орієнтованих строків лікування та орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання плану лікування.

- 1.9. **Інформована згода** – згода Пацієнта на медичне втручання, що обов'язково оформлюється за формою, затвердженою МОЗ України, та додатково може оформлюватися за формою, встановленою Виконавцем.
- 1.10. **Правила обслуговування** – Правила медичного обслуговування пацієнтів в Медичному центрі ПП "РІСУС", затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення Договору.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 2.1. Відповідно до статей 633, 634, 641 Цивільного кодексу України цей Договір є публічною офертою, що містить всі істотні умови надання Виконавцем медичних стоматологічних послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Пацієнтам) отримати медичні стоматологічні послуги на умовах, визначених цим Договором.
- 2.2. Цей Договір може бути укладений лише шляхом приєднання Пацієнта до цього Договору в цілому. Пацієнт не може запропонувати свої умови договору.
- 2.3. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів, крім тих, кому законодавством України надані відповідні пільги в разі їх наявності.
- 2.4. Виконавець не має права відмовитися від укладення цього Договору за наявності у нього можливості (в тому числі технічної, кадрової, організаційної тощо) надати Пацієнту медичні стоматологічні послуги.
- 2.5. У разі якщо цим Договором встановлені умови, що суперечать чинному законодавству України, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.
- 2.6. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а рівно всіма правами та повноваженнями, необхідними та достатніми для укладання і виконання цього Договору відповідно до його умов.
- 2.7. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи та ліцензії на здійснення господарської діяльності з медичної практики, і несе відповідальність в разі порушення прав Пацієнта в процесі виконання цього Договору та надання Послуг.

3. АКЦЕПТ (УКЛАДАННЯ) ДОГОВОРУ

- 3.1. Договір вважається укладеним в момент першого звернення Пацієнта (усного чи письмового) за отриманням медичних послуг. Додатковим доказом укладення цього Договору може бути письмовий документ, складений Виконавцем та підписаний Пацієнтом, зокрема План лікування, інформована згода на лікування, договір про надання стоматологічних послуг з дентальної імплантації тощо.
- 3.2. Підписання Сторонами письмового примірника цього Договору не вимагається.
- 3.3. Перед початком користування медичними послугами кожний Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, цінами на медичні послуги, гарантійними зобов'язаннями Виконавця, а також правилами медичного обслуговування в закладі. Документи Виконавця, що регулюють зазначені питання, незалежно від їх назви та дати затвердження, є невід'ємними частинами цього Договору та обов'язкові для Сторін.
- 3.4. Невід'ємними частинами цього Договору також є:
 - 3.4.1. Анкета про стан здоров'я Пацієнта (анамнез первинного Пацієнта) за формою, затвердженою Виконавцем, яка обов'язкова до заповнення Пацієнтом при першому зверненні до Виконавця. При наступних зверненнях Пацієнт зобов'язаний інформувати Виконавця про зміну даних, що були зазначені ним в анкеті (анамнезі).
 - 3.4.2. Інформована добровільна згода Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення за формою, затвердженою МОЗ України, що підписується Пацієнтом до початку надання Послуг за цим Договором.

- 3.4.3. Інформовані згоди на різні види медичних втручань та рекомендації (настанови) для пацієнтів після проведеного лікування за формами, затвердженими Виконавцем, які у разі надання їх лікуючим лікарем стають обов'язковими для Пацієнта. Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з цими документами, підписати їх на вимогу лікаря та виконувати їх умови.
- 3.4.4. План лікування у разі його складання в письмовій формі та підписання Сторонами.
- 3.4.5. Акти наданих послуг (робіт) у разі їх складання.
- 3.4.6. На вимогу Пацієнта, який бажає отримати у Виконавця Послугу з дентальної імплантації, може укладатися окремий договір про надання цієї Послуги (далі – договір про дентальну імплантацію), що підписується Сторонами та діє в рамках цього Публічного договору з метою уточнення його умов та не суперечить його положенням. Текст Договору про дентальну імплантацію затверджується Виконавцем. Договір про дентальну імплантацію з моменту його підписання Сторонами стає невід'ємною частиною цього Публічного договору.
- 3.5. Документи, що регламентують взаємовідносини Виконавця та Пацієнта, доступні для ознайомлення всім відвідувачам та розміщуються в куточку (папці) споживача за кожною адресою провадження медичної діяльності Виконавцем. Текст цього Договору, а також ціни Виконавця оприлюднюються на офіційному вебсайті Виконавця.
- 3.6. Шляхом акцепту цього Договору Пацієнт беззастережно та безумовно приєднується до всіх без винятку умов та положень цього Договору та документів, що є його невід'ємними частинами. Якщо Пацієнт не згодний з умовами цього Договору, він не має права укласти цей Договір.
- 3.7. Пацієнт вважається ознайомленим з цим Договором в момент його укладання.
- 3.8. Виконавець на письмову вимогу Пацієнта надає йому копію паперового примірника цього Договору, завірену підписом адміністратора.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 4.1. У порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець бере на себе зобов'язання надати Пацієнту (чи особі, від імені та в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних медичних стоматологічних послуг, визначених цим Договором та замовлених Пацієнтом, спрямованих на покращення стану здоров'я Пацієнта та відповідно до встановленого діагнозу (далі – Послуги), а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити Послуги.
- 4.2. Виконавець надає Послуги в межах ліцензії на медичну практику за лікарськими спеціальностями: стоматологія, дитяча стоматологія, терапевтична стоматологія, ортопедична стоматологія, ортодонція, хірургічна стоматологія, рентгенологія, анестезіологія, дитяча анестезіологія, та за спеціальностями молодших спеціалістів з медичною освітою: сестринська справа, сестринська справа (операційні), рентгенологія, стоматологія.
- 4.3. Обсяги, склад, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я Пацієнта, медичних показань, побажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.
- 4.4. До відносин Сторін за цим Договором застосовуються у відповідних частинах положення актів цивільного законодавства про договори підряду, якщо інше прямо не встановлено цим Договором або не впливає із суті конкретних зобов'язань Сторін.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 5.1. Послуги за цим Договором надаються Виконавцем самостійно або за допомогою третіх осіб (зуботехнічні лабораторії тощо).
- 5.2. Послуги надаються в Закладі Виконавця, що розташований за наступними адресами:

Адреса провадження медичної практики	Довідкова інформація	Медичні спеціалісти
--------------------------------------	----------------------	---------------------

<p>м. Київ, бульвар Лесі Українки, 23-Б, поверх 3, № 303а</p>	<p>Телефони для зв'язку: (044) 221-03-33 (067) 440-27-47</p> <p>Електронна пошта: hello@zaharenko.com</p> <p>Режим роботи: Понеділок - П'ятниця з 8:00 до 20:00 Субота з 09:00 до 18:00 Неділя – вихідний</p>	<p>лікар-стоматолог лікар-стоматолог дитячий лікар-стоматолог-терапевт лікар-стоматолог-ортопед лікар-стоматолог-ортодонт лікар-стоматолог-хірург лікар-рентгенолог лікар-анестезіолог лікар-анестезіолог дитячий рентгенолаборант гігієніст зубний</p>
<p>м. Київ, вул. Дніпровська набережна, 19, нежиле приміщення 319</p>	<p>Телефони для зв'язку: (044) 361-32-19 (067) 442-72-41</p> <p>Електронна пошта: hello@zaharenko.com</p> <p>Режим роботи: Понеділок - П'ятниця з 9:00 до 20:00 Субота – за попереднім записом Неділя – вихідний</p>	<p>лікар-стоматолог лікар-стоматолог дитячий лікар-стоматолог-терапевт лікар-стоматолог-ортопед лікар-стоматолог-ортодонт лікар-стоматолог-хірург рентгенолаборант гігієніст зубний</p>

- 5.3. Послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які мають необхідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними спеціалістами Виконавця.
- 5.4. Послуги надаються з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.
- 5.5. Умовою початку надання Послуг є підписання Пацієнтом Інформованої згоди.
- 5.6. Призначений за погодженням з Пацієнтом 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.
- 5.7. За результатами огляду лікуючий лікар складає для Пацієнта План лікування, що визначає обсяг, склад, строки та вартість Послуг, надання яких лікар вважає доцільним. Лікар може запропонувати Пацієнту декілька варіантів Плану лікування на вибір.
- 5.8. Необхідною умовою початку лікування є погодження Пацієнтом запропонованого Плану лікування (або одного з варіантів Планів лікування), що може відбуватися:
 - 5.8.1. в усній формі з відповідним записом в медичній карті Пацієнта – наприклад, якщо послуги будуть надані в одне чи декілька відвідувань;
 - 5.8.2. в письмовій формі шляхом підписання Сторонами Плану лікування як окремого документа – за бажанням Пацієнта або на вимогу Виконавця у разі, якщо надання Послуг передбачає складне, тривале або комплексне лікування.
- 5.9. Впродовж дії Договору Сторони можуть змінювати План лікування, складати додаткові або нові Плани лікування.
- 5.10. Строки надання та виконання Послуг встановлюється за домовленістю з Пацієнтом з урахуванням соматичного та психофізичного стану Пацієнта, гостроти клінічної ситуації, особливостей протікання захворювання, графіка роботи лікаря тощо. Кількість прийомів визначається індивідуально, погоджується Сторонами в усній формі та може фіксуватися в Плані лікування / графіку відвідувань.

- 5.11. 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, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.
- 5.12. Детальний опис наданих Пацієнтові Послуг зазначається в медичній карті Пацієнта, яку Виконавець зобов'язаний вести на кожного Пацієнта та зберігати відповідно до вимог законодавства. Пацієнт зобов'язаний надавати Виконавцю всю необхідну інформацію для оформлення та подальшого ведення медичної карти Пацієнта.
- 5.13. Послуги надаються за попереднім записом. Надання Послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної Послуги погоджується Виконавцем та Пацієнтом в усній або письмовій (шляхом підписання графіка відвідувань) формі.
- 5.14. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта до настання строку надання такої Послуги. У разі запізнення Пацієнт зобов'язаний заздалегідь (не менше ніж за 24 години) попередити про це адміністратора Закладу. У разі запізнення, що призвело до зміщення графіку прийому, з Пацієнтом узгоджується інший час візиту.
- 5.15. Виконавець залишає за собою право змінювати час надання Послуг за попереднім погодженням з Пацієнтом, а також право позачергового прийому Пацієнта з симптомами гострого захворювання.
- 5.16. Дата та час надання Послуги може бути змінена з ініціативи Виконавця у разі:
 - 5.16.1. якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків;
 - 5.16.2. виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання Послуги Виконавцем.
- 5.17. Порядок надання Послуг детально врегульований Правилами обслуговування.

6. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 6.1. Вартість Послуг визначається індивідуально для кожного Пацієнта в залежності від обсягу Послуг та формується на основі затверджених Виконавцем тарифів на Послуги (Прайс-листа), що розміщений на вебсайті Виконавця та в загальнодоступному для ознайомлення місці в приміщенні Закладу за адресами провадження медичної практики. Прайс-лист має юридичну силу угоди про узгоджену ціну.
- 6.2. Попередня вартість Послуг зазначається в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування.
- 6.3. Пацієнт оплачує Послуги одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:
 - 6.3.1. здійснення Пацієнтом оплати в готівковій формі в касу Виконавця;
 - 6.3.2. здійснення Пацієнтом платежу за допомогою банківської платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;
 - 6.3.3. здійснення Пацієнтом платежу за допомогою банківського переказу на рахунок Виконавця.
- 6.4. Оплата Послуг, вартість яких перевищує 50 000,00 гривень, здійснюється за безготівковим розрахунком.
- 6.5. Послуги, що надаються за цим Договором, можуть бути оплачені за Пацієнта іншою фізичною або юридичною особою (далі – Платник) за домовленістю між Пацієнтом та Платником. Умовою оплати Послуг Платником є укладення окремого договору між ним та Виконавцем. В призначенні платежу Платник обов'язково вказує прізвище, ім'я та по батькові Пацієнта, за якого здійснюється оплата.
- 6.6. У разі несплати (неповної сплати) Платником наданих Пацієнту Послуг з будь-яких причин (відмова Платника, повернення коштів на вимогу Платника тощо), не виконане зобов'язання

щодо сплати Послуг покладається на Пацієнта. У цьому разі Пацієнт зобов'язаний сплатити Послуги самостійно протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту отримання вимоги Виконавця про оплату Послуг.

- 6.7. Пацієнту, направленому до Закладу страховою компанією Пацієнта, медичні стоматологічні послуги, передбачені програмою добровільного медичного страхування Пацієнта, надаються безкоштовно. Оплату таких Послуг проводить страхова компанія відповідно до встановлених договірних відносин з Виконавцем. Стоматологічні послуги, що не входять до програми добровільного медичного страхування Пацієнта, Пацієнт оплачує за рахунок власних коштів у порядку та в розмірі, передбаченому Договором.
- 6.8. За загальним правилом Послуга оплачується Пацієнтом безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості Послуги, спожитої в конкретне відвідування.
- 6.9. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця (індивідуальне замовлення стоматологічних конструкцій та інших матеріалів для Пацієнта), Пацієнт обов'язково вносить попередню оплату, розмір якої залежить від виду лікування та узгоджується з Пацієнтом при підписанні Плану лікування.
- 6.10. Пацієнт за бажанням має право внести попередню оплату Послуг в більшому розмірі, ніж це вимагається для проведення певного виду лікування. Вартість Послуг, сплачених Пацієнтом як попередня оплата, не може бути переглянута Виконавцем у разі зміни цін на Послуги та встановлюється відповідно до цін, діючих на день оплати, – за умови, що Пацієнт дотримується встановлених Планом лікування строків лікування. В іншому випадку здійснюється перерахунок за Послуги відповідно до цін Виконавця, чинних на момент звернення.
- 6.11. Після вичерпання грошових коштів, внесених як попередня оплата, Пацієнт оплачує надані Послуги (складові частини Послуги) безпосередньо після їх надання в розмірі повної вартості Послуги (частини Послуги), спожитої в конкретне відвідування.
- 6.12. Послуги, що оплачуються Пацієнтом за допомогою банківського переказу на рахунок Виконавця, надаються Пацієнту за умови внесення попередньої оплати в розмірі 100% від вартості Послуги, що буде надана в конкретне відвідування.
- 6.13. У разі неявки Пацієнта на прийом без попередження Виконавця не менше ніж за 24 години Пацієнт на вимогу Виконавця зобов'язаний відшкодувати витрати Виконавця, які той поніс у зв'язку з підготовкою до надання Послуг, в розмірі вартості консультації відповідного лікаря за цінами, чинними на день запланованого прийому, за виключенням форс-мажорних обставин. У разі неявки Пацієнта на операцію Пацієнт відшкодовує витрати Виконавця в розмірі вартості підготовки операційної за цінами, чинними на день запланованої операції.
- 6.14. **Особливості оплати ортопедичного лікування:**
 - 6.14.1. Узгодження Плану лікування та вартості постійних ортопедичних робіт відбувається тільки при повному завершенні терапевтичного, хірургічного та ортодонтичного лікування (за потреби в такому лікуванні).
 - 6.14.2. Зубопротезні роботи оплачуються Пацієнтом поетапно: 50% від вартості Послуг в день відвідування лікаря-стоматолога-ортопеда для зняття відбитків, в подальшому – в розмірі суми, що залишилася, не пізніше моменту встановлення зубопротезної конструкції.
 - 6.14.3. В разі відторгнення імплантатів після встановлення постійного протезування та проведення реімплантації в Закладі повторне протезування Пацієнт оплачує в розмірі 50% від його вартості.
- 6.15. **Особливості оплати хірургічних втручань:**
 - 6.15.1. Хірургічні втручання із застосуванням дентальних імплантатів і кістково-пластичні операції оплачуються Пацієнтом шляхом внесення 50% попередньої оплати за 3 (три) дні до дня операції, решта – в день операції після її закінчення.
 - 6.15.2. Реімплантація (заміна імплантату на інший у випадку не приживлення імплантату) не потребує додаткової оплати, за винятком витрат на анестезіологічне забезпечення. Усі

витрати, пов'язані з придбанням нового імплантату та повторним проведенням хірургічного втручання, несе Виконавець.

- 6.15.3. У разі відмови Пацієнта від Послуг по встановленню імплантатів або кістково-пластичних операцій, вартість придбаних для нього імплантатів та кістково-пластичних матеріалів підлягає відшкодуванню в розмірі 100% собівартості.
- 6.16. У разі недостатності у Пацієнта грошових коштів для оплати наданих Послуг заборгованість Пацієнта перед Виконавцем може бути оформлена борговою розпискою або за додатковою угодою Пацієнту може бути надана розстрочка платежу.
- 6.17. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем.
- 6.18. Якщо в процесі надання Послуг за Планом лікування виникає потреба в коригуванні Плану (наданні додаткових Послуг, зміна Плану лікування), то відповідному коригуванню піддається і остаточною вартість Послуг. Такі зміни лікуючий лікар узгоджує з Пацієнтом до моменту надання додаткових або змінених Послуг.
- 6.19. Пацієнт має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможливило продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку припинити дію цього Договору, а Пацієнт зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг.
- 6.20. Якщо Пацієнт не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов та з підписанням нового або додаткового Плану лікування. Послуги, які не були зазначені в Плані лікування, проте були надані за рекомендацією лікуючого лікаря та за погодженням з Пацієнтом, вважаються частиною Плану лікування та не потребують окремого внесення змін до підписаного Сторонами Плану лікування.
- 6.21. 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 з відповідною заявою.
- 6.22. У разі неможливості надати Послугу (частину Послуги) через нез'явлення Пацієнта до Виконавця, відмови Пацієнта від лікування, порушення Пацієнтом умов цього Договору та/або Правил обслуговування Виконавець повертає Пацієнту попередню оплату за ненадану Послугу (частину Послуги) протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою (за вирахуванням фактичних витрат та витрат з виготовлення / замовлення для Пацієнта стоматологічних конструкцій).
- 6.23. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.
- 6.24. В усіх випадках, коли вартість наданих Пацієнту Послуг прямо не визначена Планом лікування, в тому числі коли Послуги, зазначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких Послуг (частини Послуг) визначається відповідно до цін Виконавця, чинних на момент звернення.
- 6.25. Загальна ціна цього Договору визначається сумарною вартістю всіх наданих Виконавцем та прийнятих Пацієнтом в рамках виконання цього Договору Послуг.

7. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ТА ОПЛАТИ ПОСЛУГ ПРИ ОРТОДОНТИЧНОМУ ЛІКУВАННІ

- 7.1. Ортодонтичне лікування – це складний комплекс заходів, спрямований на нормалізацію функціонального та естетичного стану зубощелепного апарату. Це досягається дією спеціальних апаратів (знімних або незнімних, внутрішньо- або позаротових, а також їх комбінацією) на зуби, періодонт і кісткову тканину щелеп. Ортодонтичне лікування характеризується великою тривалістю (до декількох років) і складністю, обумовленою серйозністю втручання в зубощелепну систему та організм в цілому, а також необхідністю

постійного носіння апаратів.

- 7.2. Ортодонтичне лікування складається з наступних етапів:
- 7.2.1. Діагностичний: розгорнута консультація, діагностика, огляд, зняття зліпків щелеп, антропометричний аналіз моделей щелеп, рентгенографічне дослідження, розрахунок конструкції апарату, складання плану лікування. Тривалість – 1-2 тижні.
 - 7.2.2. Підготовчий: санація порожнини рота, профілактика, зняття назубних відкладень і професійна гігієна порожнини рота, хірургічні маніпуляції (за необхідності). Тривалість – 1 місяць.
 - 7.2.3. Основний (період активного лікування): виготовлення апарату, фіксація апарату, регулярне спостереження і корекція (зміна дуг, ланцюжків, лігатур; кожні 3-4 місяці – професійна гігієна порожнини рота. Тривалість етапу від 1 року до 5 років, періодичність відвідувань 1 раз на місяць.
 - 7.2.4. Ретенційний – стабілізація результатів лікування: фіксація незнімних ретейнерів, за необхідності – виготовлення і припасовка знімних ретенційних апаратів. Професійна гігієна порожнини рота і профілактичне лікування у лікаря-стоматолога-терапевта не рідше 1 разу на 6 місяців протягом всього періоду носіння ретейнерів. Тривалість ретенційного етапу визначається лікуючим лікарем.
- 7.3. Для досягнення найкращого результату Виконавець планує повний курс ортодонтичного лікування, що включає естетичну корекцію, відновлення повноцінної функції жування, корекцію стану скронево-нижньощелепного суглоба. Відмова від повноцінного курсу лікування (компромісні результати) або його передчасне завершення (дострокове зняття ортодонтичних апаратів) повинні підтверджуватися підписом Пацієнта.
- 7.4. Ортодонтичне лікування форму коронкової частини зубів не змінює. Відколи, нерівномірна стертість зубної емалі через початково неправильних контактів зубів, "чорні трикутники" в міжзубних проміжках, що виникають при переміщенні зубів в правильне положення, ортодонтичними апаратами не виправляються. Відновлення форми зубів проводять після зняття брекет-системи ортопедичними (протезування) або терапевтичними (реставрація) методами. Якщо після зняття брекет-системи потрібно протезування, його необхідно провести найближчим часом. При відмові від протезування, щоб уникнути рецидиву лікування, потрібно виготовити додаткову утримуючу апаратуру для запобігання зсуву сусідніх з дефектом зубного ряду зубів.
- 7.5. Особливу групу ризику при ортодонтичному лікуванні становлять вагітні жінки. Фізіологічні зміни в організмі вагітної жінки збільшують ризик виникнення ускладнень. Настання вагітності під час лікування брекет-системою може створити неконтрольовану ситуацію в лікуванні, як в плані здоров'я зубів, так і в організаційному плані. У разі настання вагітності пацієнтки під час активного періоду лікування брекет-системою Виконавець залишає за собою право скоригувати, а в деяких випадках і припинити лікування за медичними показаннями.
- 7.6. **Порядок визначення вартості та оплати ортодонтичного лікування:**
- 7.6.1. Попередня вартість ортодонтичного лікування визначається Планом лікування. У зв'язку з індивідуальною анатомією та реакцією організму можливі розбіжності з початковим планом лікування та зміна раніше обумовленої вартості лікування як в більшу, так і в меншу сторону за попереднім погодженням Сторін.
 - 7.6.2. До початку активного етапу лікування пацієнт обов'язково вносить попередню оплату в розмірі 100% від вартості знімних або незнімних ортодонтичних апаратів на 2 (дві) щелепи.
 - 7.6.3. Всі інші послуги, визначені Планом лікування та додаткові, сплачуються по факту отримання Послуг за цінами, що діють на момент звернення. В разі внесення попередньої оплати в розмірі 100% від вартості лікування, визначеної Планом лікування, ціна передплачених Послуг залишається для Пацієнта незмінною протягом всього лікування (за умови дотримання строків лікування).
 - 7.6.4. Медичні послуги, що не входять у вартість ортодонтичного лікування, такі як рентгенодіагностика, професійна гігієна порожнини рота, пародонтологічне лікування,

лікування та видалення зубів, виготовлення ретейнерів, протезування, косметична реставрація зубів та інші медичні втручання оплачуються Пацієнтом додатково за цінами Виконавця, чинними на момент звернення.

- 7.6.5. 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 цінами Виконавця, чинними на момент звернення.
- 7.6.6. Якщо в процесі лікування виникне необхідність застосування додаткового апаратного лікування (міжщелепної тяги для виведення зуба з піднебінного, язичного, або щічного положення, проведення роз'єднання прикусу або підключення позаротової системи тощо), то додаткові апарати та додаткові роботи оплачуються окремо за цінами Виконавця, чинними на момент звернення.
- 7.6.7. Оплата за встановлення ретенційного апарату після закінчення активного етапу лікування здійснюється Пацієнтом додатково за цінами Виконавця, чинними на момент звернення.
- 7.6.8. При лікуванні із застосуванням ортодонтичних апаратів можливі загострення захворювань пародонту (гінгівіт, пародонтит, пародонтоз), обумовлені прихованими вогнищами інфекції, незадовільним ендодонтичним лікуванням. В цьому випадку Пацієнту рекомендується проведення комплексного лікування у лікаря-стоматолога-терапевта та лікаря-пародонтолога, яке оплачується додатково.
- 7.6.9. У разі припинення лікування за ініціативою Пацієнта до його завершення Пацієнт зобов'язаний оплатити фактично надані Виконавцем до моменту розірвання Договору послуги, вартість зняття ортодонтичного апарату та, за потреби, установку ретейнера.
- 7.7. З метою досягнення прогнозованого результату ортодонтичного лікування Пацієнт приймає на себе (або забезпечує виконання особою, на користь якої укладено договір) такі зобов'язання:
 - 7.7.1. Пройти попереднє діагностичне обстеження. Ретельний і всебічний аналіз отриманих діагностичних даних дозволить лікарю-стоматологу-ортодонту поставити точний діагноз, оцінити ступінь змін в зубощелепній системі та розробити план майбутнього лікування.
 - 7.7.2. Ознайомитися з Планом лікування, орієнтовними строками та вартістю лікування. На етапі обстеження неможливо визначити точний строк лікування. Тривалість лікування залежить не тільки від виду патології та обсягу лікування, але і від індивідуальних чинників: будови кісткової тканини, обраних апаратів, наявності або відсутності потенціалу зростання кісткового скелета, біологічних строків переміщення зубів, а також від сумлінності виконання пацієнтом призначень лікаря, акуратності поводження з ортодонтичними конструкціями, регулярності відвідування лікаря-стоматолога-ортодонта.
 - 7.7.3. Підписати Інформовану згоду пацієнта на проведення ортодонтичного лікування за формою, розробленою Виконавцем. Підписання Пацієнтом Інформованої згоди підтверджує, що Пацієнт ознайомлений з інформацією про цілі, методи ортодонтичного лікування, пов'язані з ними ризики та ускладнення, можливі варіанти медичного втручання, про його наслідки, а так само про передбачувані результати лікування.
 - 7.7.4. Провести санацію порожнини рота. Ортодонтичне лікування починається тільки після усунення в порожнині рота всіх вогнищ інфекції. Якщо є карієс, його потрібно вилікувати. Якщо потрібне лікування каналів і зуб значно зруйнований, до установки брекетів буде необхідно не тільки пролікувати і запломбувати канали, але і створити надійну основу для фіксації брекета – виготовити тимчасову коронку на зуб.
 - 7.7.5. В процесі лікування в деяких випадках може знадобитися хірургічне втручання: пластика вуздечок губ та/або язика, оголення ретенованого зуба, поглиблення присінка порожнини рота, видалення зубів, вибіркоче пришліфування окремої групи зубів. Всі призначення Виконавець попередньо погоджує з Пацієнтом і направляє його до відповідного фахівця.
 - 7.7.6. Виконати перед фіксацією брекет-системи професійну гігієну порожнини рота. Брекеті фіксуються тільки на "чисті" зуби. Перед установкою брекетів необхідно видалити м'який і

- твердий зубний наліт, за показаннями провести професійну фторпрофілактику.
- 7.7.7. Дотримуватися графіку планових відвідувань Виконавця. Своєчасність відвідувань лікаря також впливає на хід лікування, його тривалість і результат. Систематичні пропуски планових відвідувань можуть призвести до неконтрольованих і небажаних переміщень зубів, подовженню лікування, незадовільного результату.
 - 7.7.8. Виконувати всі призначення і рекомендації Виконавця. Протягом всього періоду ортодонтичного лікування можливі ситуації, пов'язані з дискомфортом. Лікар-стоматолог-ортодонт надасть рекомендації для більш легкої адаптації до ортодонтичної апаратури та мінімізації дискомфортних відчуттів. Успіх ортодонтичного лікування багато в чому залежить від сумлінності виконання пацієнтом призначень лікаря, від співпраці лікаря і Пацієнта, обопільної відповідальності за результат.
 - 7.7.9. Ретельно стежити за гігієною порожнини рота та ортодонтичної апаратури.
 - 7.7.10. Виключати будь-які дії, які можуть привести до грубих дій на ортодонтичний апарат, травм зубів і щелеп.
 - 7.7.11. Виконувати професійну гігієну порожнини рота з частотою, індивідуально рекомендованою лікуючим лікарем, проходити профілактичне лікування у лікаря-стоматолога-терапевта. Професійна гігієна – це комплекс спеціальних профілактичних заходів, спрямованих на зміцнення та оздоровлення зубів і м'яких тканин порожнини рота, профілактику виникнення і розвитку стоматологічних захворювань. Ця процедура в період лікування брекет-системою є обов'язковою і проводиться лікарем-стоматологом-терапевтом. Всі випадки порушення гігієни порожнини рота фіксуються лікарем в медичній карті, відмова від проведення профгігієни оформляється документально і підписується Пацієнтом.
 - 7.7.12. Корекцію виконаної роботи проводити тільки у Виконавця. У виняткових випадках, при зверненні до фахівців інших медичних закладів, – надати виписку з медичної документації про проведене медичне втручання. У разі дискомфорту, якого не повинно бути або який не пройде в належний час, необхідно в найближчі 3 (три) дні записатися на прийом до лікаря.
 - 7.7.13. Після зняття брекет-системи пройти повне обстеження у лікаря-стоматолога-терапевта, що включає проведення комплексу професійної гігієни і ремінералізуючої терапії з метою зміцнення тканин зубів і ясен після екстремального навантаження, за необхідності – виборче пришліфування, косметичну реставрацію зубів, імплантацію, протезування.
 - 7.7.14. У ретенційний період (період утримання та збереження результату ортодонтичного лікування) дотримуватися індивідуально рекомендованого строку носіння ретейнерів та правила їх експлуатації. Після закінчення активного етапу ортодонтичного лікування лікар не має можливості постійно контролювати носіння ретейнеру Пацієнтом, тож збереження і стабільність результату лікування залежить виключно від Пацієнта, його відношення до ретенційного періоду.
 - 7.8. При недотриманні зобов'язань, викладених в цьому розділі Договору, необхідних для досягнення, закріплення і збереження результату ортодонтичного лікування, Пацієнт позбавляється права посилатися на недоліки (дефекти) в роботі Виконавця.

8. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ПОСЛУГ

- 8.1. Факт надання Виконавцем Послуг, передбачених умовами Договору, та факт отримання таких Послуг Пацієнтом підтверджується Актом наданих послуг / робіт (далі – Акт) або відсутністю претензій з боку Пацієнта протягом 3-х днів з моменту отримання Послуг. У випадку неоформлення Акта факт надання Послуг підтверджується оформленою під час лікування Пацієнта в Закладі медичною документацією, зокрема медичною картою.
- 8.2. В Акті зазначається дата формування Акту, перелік Послуг, які було надано, їх вартість та заборгованість Пацієнта. Виконавець має право складати Акти на частину Послуги або на Послугу загалом.
- 8.3. Акт складається в одному примірнику для Виконавця та підписується Пацієнтом за допомогою

особистого підпису. На вимогу Пацієнта Акт оформлюється у двох примірниках та засвідчується Пацієнтом.

- 8.4. Пацієнт зобов'язаний підписати Акт або надати письмову мотивовану відмову від його підписання. У разі якщо Пацієнт підписав Акт або не надав у визначений цим розділом строк письмову мотивовану відмову від його підписання (претензію), вважається, що Послуга надана Виконавцем належним чином, у повному обсязі та відповідно до умов Договору, а в Пацієнта відсутні будь-які претензії до Виконавця з приводу Послуги.
- 8.5. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акта Виконавець протягом 7 (семи) робочих днів розглядає таку відмову та повідомляє Пацієнта про результати розгляду. Якщо відмова Пацієнта визнана обґрунтованою, Сторони узгоджують порядок та строки виправлення недоліків (надання додаткових послуг, виконання додаткових робіт тощо).
- 8.6. Актом також вважається підписання Пацієнтом на вимогу адміністратора примірника касового чеку, що залишається у Виконавця, якщо такий чек містить відповідні умови про приймання-передачу Послуг. В цьому разі застосовуються пункти 8.4.-8.5. цього Договору.
- 8.7. Усі претензії щодо наданих медичних послуг Пацієнт надсилає у письмовому вигляді на адресу Виконавця, що зазначена в реквізитах цього Договору, в будь-який зручний для Пацієнта спосіб (поштовим відправленням, кур'єрською доставкою, нарочним) не пізніше 3-х днів з моменту отримання таких Послуг. У претензії обов'язково вказується причина відмови від підписання Акта/чека. Претензія, автора якої неможливо ідентифікувати, або яка не підписана належним чином, розгляду не підлягає.

9. ПРАВА ПАЦІЄНТА

- 9.1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.
- 9.2. До моменту замовлення Послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем.
- 9.3. Узгодити з Виконавцем орієнтовану вартість Послуг, в т.ч. шляхом підписання Плану лікування.
- 9.4. Отримати Послуги належної якості.
- 9.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров'я), прогноз можливого розвитку захворювання при наданні Послуг, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, які зберігаються у Виконавця та стосуються здоров'я Пацієнта.
- 9.6. Вибрати метод лікування відповідно до рекомендацій лікуючого лікаря, якщо лікарем запропоновано декілька варіантів Плану лікування, попередньо ознайомившись із результатами обстеження, діагнозом, методами лікування, пов'язаним з ним ризиком, перевагами й недоліками різних Планів лікування, можливими ускладненнями.
- 9.7. Вимагати заміни лікуючого лікаря (за наявності у Виконавця інших лікарів відповідної кваліфікації).
- 9.8. При зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг Пацієнт вправі на свій вибір:
 - 9.8.1. погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість;
 - 9.8.2. відмовитися від запропонованих змін та продовжити лікування на узгоджених раніше умовах;
 - 9.8.3. розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.
- 9.9. На таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також інші відомості, отримані при наданні Послуг.
- 9.10. На виправлення недоліків наданої Послуги протягом встановленого Виконавцем гарантійного строку.
- 9.11. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками щодо наданих Послуг.

- 9.12. Відмовитись від медичного втручання на будь-якій стадії виконання Договору (за винятком клінічних умов вже розпочатого втручання та неможливості його призупинити без завдання шкоди здоров'ю Пацієнта) та сплатити всі фактично надані на момент такої відмови Послуги.

10. ОBOB'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА

- 10.1. До укладання Договору ознайомитися з цінами Виконавця на медичні послуги, Правилами обслуговування, гарантійними зобов'язаннями.
- 10.2. З'явитись до Закладу для отримання замовлених медичних послуг без запізнь відповідно до призначеного часу.
- 10.3. Завчасно, не пізніше ніж за 24 години до призначеного часу візиту, повідомляти Заклад про об'єктивну неможливість з'явитися для отримання замовлених медичних послуг.
- 10.4. Ознайомитись з Правилами обслуговування та не порушувати їх вимоги в усіх випадках перебування Пацієнта в приміщенні закладу, незалежно від стадії надання медичних послуг.
- 10.5. Ставитися з повагою до персоналу та відвідувачів Закладу, не поводити себе шумно, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь-яких проявів агресії.
- 10.6. Надавати повну та достовірну інформацію про себе та документи, необхідні для ідентифікації Пацієнта, в тому числі для заповнення анкети Виконавця.
- 10.7. Надати Виконавцю повну (відому) інформацію про стан свого здоров'я, симптоми, наявність інфекційних, хронічних та інших захворювань, наявність медичних протипоказань та іншу інформацію, яка має значення для встановлення діагнозу та проведення лікування.
- 10.8. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Виконавцю для надання Послуг.
- 10.9. Своєчасно повідомляти Виконавця про зміну своїх персональних даних та іншої інформації, що була зазначена Пацієнтом в анкеті Виконавця.
- 10.10. Неухильно дотримуватися всіх лікарських призначень та рекомендацій, що забезпечують якісне та своєчасне надання медичної допомоги, дотримуватися Плану лікування, своєчасно з'являтися на призначені додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди.
- 10.11. Дотримуватися правил експлуатації встановлених стоматологічних конструкцій, у випадку їх поломки (не залежно від причин цього), виникнення ускладнень – у строк до 24-х годин, а за можливості негайно сповістити про це Виконавця.
- 10.12. У разі порушення або неможливості дотримання Пацієнтом Плану лікування, якщо такий надавався Пацієнту, повідомити про це лікуючого лікаря.
- 10.13. Негайно повідомляти лікуючого лікаря про всі ускладнення або відхилення, що виникли в процесі лікування, а в разі звернення за невідкладною стоматологічною допомогою в інші лікувальні установи – надавати звітні виписку з медичної карти, рентгенівські знімки та результати обстеження і лікування.
- 10.14. Протягом строку лікування повідомляти лікуючого лікаря про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я.
- 10.15. Інформувати Виконавця про претензії до якості його роботи безпосередньо після виявлення недоліків.
- 10.16. У разі відсутності претензій до якості наданих медичних послуг прийняти Послуги та підписати чек/Акт.
- 10.17. Оплачувати Послуги в порядку та на умовах, визначених цим Договором.
- 10.18. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано Виконавцем з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я Пацієнта.
- 10.19. Підписувати Інформовані згоди на проведення лікування, анкети Виконавця.

- 10.20. На всіх документах, на яких Пацієнт ставить особистий підпис, вказувати своє прізвище та ініціали.
- 10.21. Не розголошувати третім особам будь-яку конфіденційну інформацію щодо інших Пацієнтів, яка стала відома йому у зв'язку з перебуванням в медичному закладі Виконавця.

11. ПРАВА ВИКОНАВЦЯ

- 11.1. Самостійно визначати і призначати медичних працівників, які надаватимуть Послуги Пацієнту.
- 11.2. Самостійно визначати характер та обсяг лікування, маніпуляцій і техніки, необхідних для лікування Пацієнта в рамках Плану лікування.
- 11.3. За медичними показаннями та за попереднім погодженням з Пацієнтом вносити зміни до Плану лікування.
- 11.4. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.
- 11.5. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.
- 11.6. У разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час проведення медичних втручань – самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення.
- 11.7. Надати неповну інформацію про стан здоров'я Пацієнта, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами у разі, якщо інформація про захворювання Пацієнта може погіршити стан його здоров'я або зашкодити процесу лікування.
- 11.8. Проводити аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом. Така інформація є конфіденційною.
- 11.9. Проводити аудіо та відеоконтроль в усіх приміщеннях Центру, в т.ч. під час надання Пацієнту медичних послуг, та використовувати записи відеосистеми у разі виникнення конфлікту з Пацієнтом щодо якості медичного обслуговування.
- 11.10. Вести фото та/або відеофіксацію процесу надання Послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України.
- 11.11. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або за можливості призначити за згодою Пацієнта іншого лікаря для проведення лікування.
- 11.12. У разі непередбачуваної ситуації затримати прийом Пацієнта або перенести час прийому, заздалегідь повідомивши Пацієнта.
- 11.13. У разі запізнення Пацієнта – в односторонньому порядку прийняти рішення про скасування запису або перенести запис на інший час, який додатково узгоджується з Пацієнтом.
- 11.14. 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.
- 11.15. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
 - 11.15.1. за відсутності у первинного Пацієнта оригіналу паспорту (іншого документа, що посвідчує особу), а також у разі небажання Пацієнта пред'явити документ адміністратору;
 - 11.15.2. відмови Пацієнта від підписання Інформованих згод, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);
 - 11.15.3. при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
 - 11.15.4. виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого неможливе в Закладі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможливорює надання Послуг за Планом лікування;

- 11.15.5. перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;
- 11.15.6. неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг;
- 11.15.7. відмови відшкодування матеріальної шкоди, що спричинив Пацієнт або особи, які його супроводжують, внаслідок навмисного пошкодження майна Виконавця.
- 11.16. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:
 - 11.16.1. надання Пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я;
 - 11.16.2. наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
 - 11.16.3. відмови Пацієнта пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
 - 11.16.4. у разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
 - 11.16.5. якщо Пацієнт свідомо, без посилання на поважні причини, не дотримується встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
 - 11.16.6. порушення Пацієнтом Правил обслуговування, в т.ч. в результаті вчинення ним або особами, що його супроводжують, порушень, які завдали (чи загрожують завдати) істотної шкоди інтересам або майну Виконавця чи інших Пацієнтів, про що складається відповідний акт.
- 11.17. Отримувати, зберігати та використовувати інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.
- 11.18. Розголошувати персональні дані та конфіденційну інформацію про Пацієнта у випадках, прямо передбачених цим Договором та чинним законодавством України.
- 11.19. Вносити зміни до цього Договору, в т.ч. до переліку Послуги та цін на Послуги (до моменту її надання Пацієнту).

12. ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

- 12.1. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг.
- 12.2. Створити належні та безпечні умови перебування Пацієнта у Закладі.
- 12.3. Провести якісний первинний огляд зубів та порожнини рота Пацієнта для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування та проінформувати Пацієнта про результати.
- 12.4. В разі необхідності запропонувати Пацієнту пройти додаткові консультації і обстеження у фахівців іншого медичного профілю з метою уточнення діагнозу, правильного вибору матеріалів та методик лікування або протезування. За відсутності можливості для цього в Закладі – скерувати Пацієнта до іншого медичного закладу або профільного спеціаліста.
- 12.5. За результатами обстеження надати Пацієнту повну і достовірну інформацію про стан здоров'я його зубів та порожнини рота, сутності застосовуваних в його випадку методик лікування, протезування, медикаментів, матеріалів.
- 12.6. До початку надання медичних послуг повідомити Пацієнта про перелік, склад та вартість всіх медичних послуг, надання яких лікуючий лікар вважає доцільним, – в усній формі або шляхом складання Плану лікування.
- 12.7. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу та Плану лікування. При наданні медичних послуг дотримуватися клінічних протоколів та стандартів медичної допомоги (медичних стандартів), затверджених МОЗ України.

- 12.8. Визначити для Пацієнта гарантійний строк на надані Послуги (за можливості встановлення гарантії на проведене лікування) та пояснити умови, при яких гарантійні зобов'язання зберігаються.
- 12.9. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи лікування відповідно до медичних показань.
- 12.10. Довести до відома Пацієнта про обставини, які можуть призвести до збільшення обсягу надання Послуг, можливі ускладнення та тимчасовий дискомфорт, які можуть виникнути в процесі лікування.
- 12.11. При виникненні в ході лікування змін у діагнозі, обсязі лікування, вартості лікування проінформувати про це Пацієнта до надання додаткових Послуг (окрім тих, що виникають під час хірургічних втручань і ненадання яких загрожує кінцевому результату лікування) та узгодити з Пацієнтом додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість.
- 12.12. До початку надання Послуги надати Пацієнту, а після закінчення лікування – уточнити лікарські призначення та рекомендації.
- 12.13. Надавати на вимогу Пацієнта виписки з медичної карти, довідки, копії результатів обстежень, цифрові носії інформації за домовленістю Сторін тощо.
- 12.14. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторону життя Пацієнта.
- 12.15. Використовувати тільки лікарські засоби та медичні вироби, дозволені до використання в Україні.
- 12.16. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог чинного законодавства України.

13. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

- 13.1. Якість Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України. Послуги надаються відповідно до клінічних протоколів та стандартів медичної допомоги (медичних стандартів), затверджених МОЗ України.
- 13.2. Послуги повинні бути безпечними для здоров'я Пацієнта.
- 13.3. Вимоги щодо виправлення недоліків наданої послуги Пацієнт може висунути при прийнятті результату Послуги або під час надання Послуги, або, якщо неможливо виявити недоліки при прийнятті наданої Послуги – протягом встановленого Виконавцем гарантійного строку.
- 13.4. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:
 - 13.4.1. ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, за умови що Послуги надані з дотриманням всіх вимог, що пред'являються до послуг такого виду;
 - 13.4.2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив препаратів, який проходить протягом розумного строку і про який Пацієнт був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;
 - 13.4.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.
- 13.5. 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 в медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.

- 13.6. Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої Послуги результату, що очікував та бажав отримати Пацієнт при зверненні за відповідною Послугою, саме по собі не є фактом надання такої Послуги неналежної якості.
- 13.7. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, передбачені чинним законодавством України.

14. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ВИКОНАВЦЯ

- 14.1. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Перелік медичних послуг, на які надається гарантія, та строки виконання гарантійних зобов'язань затверджуються Виконавцем та розміщується в куточку (папці) споживача. Гарантійні зобов'язання передбачають безкоштовне поновлення виконаної роботи протягом строку їх дії.
- 14.2. Гарантія не надається:
- 14.2.1. при одночасному лікуванні в іншому медичному стоматологічному закладі без попереднього повідомлення лікуючого лікаря Виконавця та відповідного запису в медичній карті;
 - 14.2.2. при будь-якому самостійному втручанні Пацієнта в стоматологічну конструкцію;
 - 14.2.3. при появі ускладнень, що виникають через неявку Пацієнта в строк, зазначений лікарем, або у зв'язку з недотриманням лікарських рекомендацій і призначень;
 - 14.2.4. в разі втрати ортопедичної конструкції при її розцементуванні;
 - 14.2.5. на роботи з ремонту протезів, знімних пластинкових протезів, пластмасових коронок.
- 14.3. У курців, а також при зловживанні кавою, чаєм, червоним вином та іншими продуктами, що містять високі концентрації органічних барвників, гарантія на збереження кольору при виконанні косметичних фотополімерних реставрацій та процедури відбілювання становить 1 (один) тиждень з дати надання Виконавцем відповідних Послуг.
- 14.4. 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.
- 14.5. Лікування повинно бути закінчено повністю відповідно до Плану лікування. Якщо лікування не закінчено і були залишені каріозні зуби, старі неспроможні пломби та ортопедичні конструкції, що є постійним джерелом карієсогенної інфекції та потребують заміни, строк гарантії на всі Послуги зменшується вдвічі.
- 14.6. При виникненні проблем з будь-якою стоматологічною конструкцією Пацієнт зобов'язаний повідомити Виконавця в строк до 3 (трьох) календарних днів і якомога швидше звернутися до Виконавця в строки, визначені лікарем після такого повідомлення. При несвоєчасному зверненні і тривалій відстрочці звернення з вини Пацієнта гарантія втрачається.
- 14.7. В разі неявки Пацієнта або його звернення до іншого медичного стоматологічного закладу, або в разі недотримання лікарських рекомендацій і призначень гарантійні зобов'язання анулюються.
- 14.8. 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 і хіміотерапія, оперативні втручання тощо).
- 14.9. Гарантія на будь-які роботи на зубах, канали яких раніше були проліковані не Виконавцем, не

- надається. Переліковування таких зубів є дуже ризикованим і непередбачуваним процесом, а переліковування кореневих каналів є однією з найбільш дорогих і ресурсомістких маніпуляцій. Якщо результат переліковування не буде позитивним і зуб буде видалений, кошти за лікування і протезування цього зуба Виконавець не повертає.
- 14.10. У разі надання Пацієнтом недостовірних відомостей при оформленні медичної документації Виконавець має право відмовити Пацієнту в гарантії на виконанні Послуги або скоротити строки її дії.
- 14.11. Строки гарантії можуть встановлюватися лікарями Виконавця індивідуально для кожного виду Послуг, про що Пацієнт повідомляється під підпис та лікарем вноситься відповідний запис у медичній карті. Ці строки в залежності від клінічної ситуації можуть розходитися зі стандартними строками гарантії, прийнятими Виконавцем.
- 14.12. 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 надає Виконавцю письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.
- 14.13. При виникненні гарантійної випадку неякісні або відірвані стоматологічні конструкції підлягають поверненню Виконавцю.

15. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

- 15.1. 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 з обмеженим доступом).
- 15.2. Виконавець бере на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час виконання цього Договору.
- 15.3. Виконавець декларує, що зобов'язання щодо конфіденційності, передбачені цим розділом, мають безстроковий характер і зберігають свою чинність після закінчення строку дії цього Договору.
- 15.4. На виконання Закону України "Про захист персональних даних" Виконавець повідомляє Пацієнта про здійснення обробки його персональних даних під час виконання цього Договору.
- 15.5. Володільцем персональних даних є Виконавець – ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО "РІСУС".
- 15.6. 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").
- 15.7. Склад та зміст персональних даних Пацієнта, що обробляються Виконавцем:
- 15.7.1. загальні дані (в тому числі, але не виключно: прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата та місце народження, адреса реєстрації та місце проживання, сімейний стан, засоби зв'язку);
- 15.7.2. спеціальні дані, що стосуються стану здоров'я Пацієнта (в тому числі, але не виключно: факт звернення за медичною допомогою, медична інформація про особу, що містить не лише свідчення про стан здоров'я, а й про історію хвороби, запропоновані дослідження і лікувальні заходи, прогноз можливого розвитку захворювання, наявність ризику для життя і здоров'я, відомості про наявність групи інвалідності, генетичні дані тощо).
- 15.8. Пацієнт має такі права у сфері захисту персональних даних:
- 15.8.1. знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження володільця персональних даних;
- 15.8.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані;

- 15.8.3. на доступ до своїх персональних даних;
- 15.8.4. отримувати не пізніше 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;
- 15.8.5. пред'являти вмотивовану вимогу Виконавцю із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 15.8.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Виконавцем, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- 15.8.7. на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- 15.8.8. звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- 15.8.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- 15.8.10. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- 15.8.11. на захист від автоматизованого рішення, яке має для пацієнта правові наслідки.
- 15.9. Персональні дані пацієнтів зберігаються у формі картотек та/або локальних електронних баз даних.
- 15.10. 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 були їм довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків.
- 15.11. Виконавець може передавати персональні дані та конфіденційну інформацію пацієнтів структурним підрозділам з питань охорони здоров'я обласних та Київської міських державних адміністрацій, органам прокуратури, правоохоронним та судовим органам, органам опіки та піклування, МСЕК, Фонду соціального страхування тощо виключно в обсязі, що є необхідним для реалізації цими органами своїх повноважень та за умови, що це передбачено чинним законодавством України.
- 15.12. 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. Іншим особам персональні дані передаються лише за згодою Пацієнта або його законного представника (батьки, усиновлювачі, опікуни, піклувальники). Для наукових та статистичних цілей можуть передаватися знеособлені персональні дані, що не дозволяють ідентифікувати особу.
- 15.13. Медичні послуги за договорами добровільного медичного страхування (з оплатою таких послуг 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 або її представнику. Початок користування Пацієнтом медичними послугами Виконавця згідно з укладеним Пацієнтом договором добровільного медичного страхування з відповідною страховою компанією є свідченням згоди Пацієнта на поширення його персональних даних та конфіденційної інформації про нього відповідній страховій компанії (її представнику). У разі якщо Пацієнт не згодний з викладеними умовами щодо поширення його персональних даних та конфіденційної інформації про нього, медичні послуги за договором добровільного медичного страхування Пацієнту в Закладі надаватися не можуть.
- 15.14. У разі якщо для отримання послуг в Закладі Пацієнт залучає перекладача, Пацієнт

автоматично надає згоду на поширення Виконавцем такому перекладачу персональних даних Пацієнта та конфіденційної інформації про нього в обсязі, необхідному перекладачу для виконання його функцій.

16. АУДІО, ВІДЕОКОНТРОЛЬ В ЗАКЛАДІ

- 16.1. З метою підвищення якості медичного обслуговування, забезпечення режиму безпеки працівників та пацієнтів, а також для об'єктивної фіксації подій в усіх приміщеннях Закладу відкрито проводиться постійний аудіо та/або відеоконтроль технічними засобами (за допомогою відеосистеми).
- 16.2. 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.
- 16.3. Про проведення аудіо та/або відеоконтролю пацієнти сповіщаються написами і знаками встановленого типу на видних місцях ("Увага! Ведеться аудіо та відеозапис", "Увага! З метою вашої безпеки в закладі ведеться аудіо та відеозапис", "Увага! З метою покращення якості медичного обслуговування ведеться аудіо та відеозапис" тощо).
- 16.4. В момент акцепту цього Договору Пацієнт надає згоду на запис розмов, відеозйомку і використання таких записів у разі виникнення конфлікту щодо якості медичного обслуговування.
- 16.5. Доступ до записів відеосистеми має виключно головний лікар Закладу. Перегляд аудіо-, відеозаписів здійснюється в зоні обмеженого доступу та унеможливує присутність сторонніх осіб.
- 16.6. Передача записів з відеокамер третій стороні, без згоди Пацієнта та інших відвідувачів, які на них знаходяться, допускається лише у випадках, визначених чинним законодавством.
- 16.7. У разі незгоди Пацієнта з проведенням аудіо-, відеоконтролю в Закладі в місцях загального доступу такий Пацієнт повинен Договір не акцептувати (не укладати) та негайно залишити Заклад. В іншому випадку Пацієнт вважається таким, що надав безумовну згоду на проведення аудіо-, відеоконтролю під час його перебування в Закладі.
- 16.8. У разі якщо Пацієнт не згодний з проведенням аудіо та/або відеоконтролю в окремому лікарському та/або діагностичному кабінеті Закладу під час медичних втручань, проте бажає отримати Послугу в Закладі, Пацієнт повинен надати адміністратору письмову заяву-незгоду. Питання про подальше обслуговування такого Пацієнта та можливість відключення відеокамер в окремому кабінеті на час прийому Пацієнта вирішується індивідуально головним лікарем.
- 16.9. На вимогу Пацієнта йому доводяться основні умови Положення про функціонування відеосистеми в Закладі. Витяг з цього Положення підлягає розміщенню в папці споживача.

17. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 17.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та цим Договором.
- 17.2. Пацієнт несе відповідальність за неухильне виконання розпоряджень лікуючого лікаря Виконавця, надання Виконавцеві повної і достовірної інформації, необхідної для надання медичних послуг, а також за своєчасне і повне виконання своїх фінансових зобов'язань.
- 17.3. Виконавець несе відповідальність за якість та безпеку наданих Послуг, недотримання вимог, що висуваються до методів діагностики та лікування, дозволених на території України відповідно до чинного законодавства України, а також за невиконання або неналежне виконання професійних обов'язків медичним персоналом Виконавця.
- 17.4. Виконавець не несе відповідальності за ефективність лікування, а також за негативні наслідки,

які можуть виникнути при лікуванні, в разі:

- 17.4.1. Неприбуття чи несвоєчасного прибуття Пацієнта на заплановані візити чи контрольні медичні огляди.
- 17.4.2. Умовчування чи несвоєчасного надання Пацієнтом інформації про стан свого здоров'я, у т.ч. про особливості організму Пацієнта щодо взаємодії з лікарськими засобами, особисту несумісність, наявність захворювань тощо.
- 17.4.3. Надання Пацієнтом інформації з інших лікувальних закладів, які не відповідають фактичному стану здоров'я Пацієнта.
- 17.4.4. Недотримання Пацієнтом Плану лікування, приписів, рекомендацій лікаря.
- 17.4.5. Продовження лікування, яке було розпочато в Закладі, в іншому лікувальному закладі (іншим лікарем, який не є працівником Виконавця).
- 17.5. Виконавець не несе відповідальності в разі виникнення ускладнень у Пацієнта або за шкоду, заподіяну життю і здоров'ю Пацієнта, у випадках:
 - 17.5.1. Виникнення ускладнень з вини Пацієнта (невиконання призначень та рекомендацій лікарів Виконавця, несвоєчасне повідомлення про ускладнення та відхилення в стані здоров'я, неповідомлення про погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншої інформації про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування тощо).
 - 17.5.2. Неповідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я.
 - 17.5.3. Виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів / матеріалів, дозволених до використання в Україні.
 - 17.5.4. Використання Пацієнтом лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця.
 - 17.5.5. Отримання медичної допомоги в інших лікувальних закладах та / або продовження лікування, яке було розпочато в іншому лікувальному закладі (іншим лікарем, який не є працівником Виконавця).
 - 17.5.6. Розвитку захворювань або патологій, які не пов'язані з наданням медичних послуг за цим Договором.
 - 17.5.7. Припинення лікування з ініціативи Пацієнта.
 - 17.5.8. Якщо за характером виконуваних дій Виконавець вжив усіх належних заходів для якісного виконання зобов'язань, однак бажаний результат не був досягнутий в силу того, що сучасний рівень медицини не гарантує досягнення стовідсоткового результату лікування.
 - 17.5.9. У випадках, передбачених чинним законодавством України.

18. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

- 18.1. Сторони не несуть відповідальності за несвоєчасне виконання умов цього Договору у разі виникнення обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), які не існували під час укладання Договору, виникли поза волею Сторін та перешкоджають Сторонам виконати свої зобов'язання за цим Договором.
- 18.2. Сторони вирішили до форс-мажорних обставин віднести: катастрофи, стихійні лиха (бурі, циклони, урагани, повені, землетруси, руйнування в результаті блискавки, інші природні та кліматичні явища), лиха техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, аварії тощо); технологічні фактори (відсутність електроенергії, перебої в постачанні природного газу або питної води, пошкодження обладнання або устаткування тощо); обставини суспільного життя (війну та військові дії, масові заворушення, страйки, блокади, безпорядки, терористичні дії або акти та інші протиправні дії, антитерористичні операції, протиправні дії третіх осіб, епідемії тощо); тимчасову непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Виконавця; захворювання Пацієнта, яке об'єктивно перешкоджає йому виконати свої обов'язки за Договором або є несумісним із замовленими Послугами; дії, бездіяльність або акти органів державної влади та місцевого самоврядування, спрямовані на припинення або призупинення виконання дій за цим Договором та (або) які перешкоджають нормальній діяльності Сторін, в т.ч. зміни в нормативній та законодавчій базі, яка регулює

правовідносини Сторін в межах цього Договору, а також інші обставини, які уповноважена установа визнає непереборною силою шляхом надання відповідної довідки.

- 18.3. Сторона, яка не може виконувати свої договірні зобов'язання внаслідок дії форс-мажорних обставин, повинна повідомити про це іншу Сторону за можливості негайно, проте не пізніше ніж через 3 (три) календарних дні з моменту настання таких обставин, а також документально підтвердити факт настання таких обставин.
- 18.4. Якщо форс-мажорні обставини виникли під час надання Послуг, Виконавець має право змінити медичну послугу на альтернативну або використати інше медичне обладнання, якщо надання цієї Послуги неможливо перенести на іншу дату.
- 18.5. Якщо форс-мажорні обставини діють більше двох місяців поспіль і не виявляють ознак припинення, кожна із Сторін матиме право відмовитися від виконання зобов'язань за цим Договором шляхом направлення письмового повідомлення про це іншій Стороні. У цьому випадку жодна Сторона не буде пред'являти претензії з приводу понесених збитків.

19. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 19.1. У разі виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
- 19.2. У разі якщо Пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як пацієнта та споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою до адміністрації Виконавця (головного лікаря або директора).
- 19.3. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням адміністрації Виконавця проводиться консиліум із дослідженням облікової медичної та іншої правової документації, відібраним пояснень у лікарів, іншого медичного персоналу, адміністраторів тощо.
- 19.4. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з Пацієнтом адміністрація Виконавця може запрошувати для участі у консиліумі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.
- 19.5. Виконавець не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки сторонніх спеціалістів, якщо такі спеціалісти не були залучені до участі в консиліумі.
- 19.6. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються клініко-експертними комісіями в установленому порядку або судом відповідно до законодавства України.

20. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

- 20.1. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на вебсайті Виконавця та на паперових носіях в Закладі – на рецепції та/або в куточку (папці) споживача. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на вебсайті Виконавця та на паперових носіях в Закладі, пріоритет має примірник, що викладений на паперових носіях.
- 20.2. У разі розбіжностей між українським та іншомовними текстами цього Договору пріоритет має україномовний варіант.
- 20.3. У випадку внесення змін до цього Договору (в тому числі в разі зміни цін на Послуги) Виконавець зобов'язаний повідомити про це пацієнтів за 10 (десять) днів до передбачуваної дати впровадження змін та/або введення нових цін шляхом розміщення оголошення на вебсайті та на рецепції в приміщенні Закладу. Оголошення про введення нових цін також повинно бути розміщене в Закладі протягом 10 (десяти) днів з моменту їх введення.
- 20.4. У разі незгоди із змінами, внесеними до Договору, Пацієнт зобов'язаний розірвати Договір у тижневий строк з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни. Продовження користування Послугами свідчить про згоду Пацієнта з внесеними до Договору змінами.

21. СТРОК ДОГОВОРУ

- 21.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його акцепту Пацієнтом та діє до повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором.
- 21.2. Дія цього Договору може бути припинена достроково:
 - 21.2.1. За взаємною згодою Сторін;
 - 21.2.2. В односторонньому порядку за ініціативою Пацієнта в будь-який час, при цьому Пацієнт повинен сплатити Виконавцеві частину ціни, пропорційну частині наданої Послуги, а також фактичні витрати та витрати з виготовлення / замовлення для Пацієнта стоматологічних конструкцій.
 - 21.2.3. В односторонньому порядку за ініціативою Виконавця у випадках порушення Пацієнтом умов Договору та (або) Правил обслуговування, за умови здійснення Виконавцем всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я Пацієнта у зв'язку з такою відмовою. Виконавець письмово (шляхом направлення смс-повідомлення, листа на адресу електронної пошти Пацієнта) інформує Пацієнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця.

22. ДОДАТКОВІ УМОВИ

- 22.1. Шляхом акцепту цього Договору Пацієнт надає згоду Виконавцю:
 - 22.1.1. На фотографування та/або відеозйомку обличчя та ротової порожнини Пацієнта до, під час та після лікування, що є необхідним для здійснення діагностично-лікувального процесу та контролю перебігу захворювання. Фото-, відеоматеріали можуть бути використані Виконавцем з метою клінічних досліджень та навчання, в т.ч. опубліковані в медичній літературі, без ідентифікації особистості (без зазначення прізвища та імені Пацієнта).
 - 22.1.2. На надсилання Пацієнту інформації, що становить медичну таємницю, на номер телефону, електронну пошту та/або поштову адресу, зазначені в анкеті Пацієнта. Виконавець не несе відповідальності за будь-які ризики, пов'язані з відправкою інформації та неотриманням інформації за вказаними Пацієнтом адресами.
 - 22.1.3. На використання наданих Пацієнтом контактних даних з метою інформування та здійснення зв'язку з Пацієнтом (нагадування про записи на прийом, запрошення на профілактичні огляди тощо); для надіслання комерційних електронних повідомлень в рамках послуг Виконавця. Пацієнт може відмовитися від подальшого отримання таких повідомлень, для чого необхідно звернутися до адміністратора Виконавця за телефонами або адресою, вказаними в цьому Договорі, протягом робочого дня Виконавця.
- 22.2. Пацієнт поінформований, що Виконавець не бере участі в реалізації програми державних гарантій безкоштовного надання громадянам медичної допомоги.
- 22.3. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Пацієнта вважати інформацію, зазначену ним при заповненні відповідних анкет Виконавця, які містять персональні дані Пацієнта, або оформленні Плану лікування та медичної карти.
- 22.4. Пацієнт усвідомлює та погоджується з тим, що вся інформація, яка розміщується на Інтернет ресурсах Виконавця (вебсайт, сторінки в соціальних мережах), носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може тлумачитися як медична інформація та як вказівка до її застосуванні по відношенню до особи Пацієнта.
- 22.5. На всіх документах, що пов'язані з укладенням та виконанням цього Договору та передбачають підписання їх Пацієнтом, поряд з підписом Пацієнт обов'язково власноруч зазначає своє прізвище та ініціали.

23. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО "РІСУС"**

Місцезнаходження: 02081, м. Київ, вул. Дніпровська набережна, 19, нежиле приміщення 319

Ідентифікаційний код юридичної особи в ЄДРПОУ 35827900

п/р UA123209400000026008106415001 в АТ "АЛЬТБАНК", МФО 320940

Ліцензія МОЗ України серія АЕ № 196735 від 24.01.2013

тел.: (044) 221-03-33, (044) 361-32-19, (067) 440-27-47, (067) 442-72-41

вебсайт: <https://zaharenko.com>

e-mail: hello@zaharenko.com

Директор ЗАХАРЕНКО Ольга Олександрівна _____