ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЦЕНТР ДЕРМАТО – ЕСТЕТИЧНОЇ МЕДИЦИНИ
«ПАНАЦЕЯ»
(ТОВ «ЦДЕМ «ПАНАЦЕЯ»)
вул. Квітки-Основ'яненка, 26а, м. Львів, 79033, тел.: +380 68 500 07 07
e-mail: panacea.lviv1@gmail.com, web: https://panaceya.com.ua
код ЄДРПОУ 43735008

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР-ОФЕРТИ
про надання медичних послуг

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЦЕНТР ДЕРМАТО-ЕСТЕТИЧНОЇ МЕДИЦИНИ «ПАНАЦЕЯ» (далі – «Виконавець»), ідентифікаційний код 43735008, Ліцензія МОЗ України на провадження господарської діяльності з медичної практики відповідно до Наказу Міністерства охорони здоров'я України № 2537 від 06.11.2020 (Реєстраційне досьє від 18.09.2020 № 4264/Л-П), в особі генерального директора Сизон Орисі Орестівни, яка діє на підставі Статуту, публікує цю публічну оферту про надання медичних послуг, надалі — «Договір».

Відповідно до вимог статей 633, 634 та 641 Цивільного кодексу України, даний документ, розміщений в мережі Інтернет за адресою https://panaceya.com.ua, є публічною офертою, і в разі вчинення фізичною особою дій, які свідчать про її акцепт, є обов'язковим до виконання для Виконавця і цієї фізичної особи на нижчевикладених умовах, з урахуванням особливостей конкретної послуги та вимог законодавства України.

Договір не замінює інформовану добровільну згоду на конкретне медичне втручання у випадках, коли така згода необхідна.

1. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

1.1.1. **Виконавець або Медичний заклад** — ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЦЕНТР ДЕРМАТО-ЕСТЕТИЧНОЇ МЕДИЦИНИ «ПАНАЦЕЯ» що є закладом охорони здоров'я, який має ліцензію на право провадження господарської діяльності з медичної практики.

1.1.2. **Медична послуга** – певна сукупність дій (консультаційних та лікувально-діагностичних), які здійснюються Виконавцем / його працівниками в інтересах Пацієнта з метою профілактики, діагностики та лікування захворювань відповідно до законодавства України (далі – «Послуга»). Перелік медичних та інших супутніх до них послуг, а також їхня вартість викладені на офіційному Сайті Виконавця та безпосередньо у місці провадження діяльності Виконавця.

1.1.3. **Публічна оферта** – пропозиція Виконавця (викладена на Сайті Виконавця), адресована необмеженому колу фізичних осіб укласти даний Договір на визначених умовах.

1.1.4. **Веб-сайт Виконавця** - веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.

1.1.5. **Акцепт** – повне, безумовне та беззастережне прийняття Пацієнтом умов Публічної оферти, в формі даного Договору та Правил обслуговування. Акцепт здійснюється, шляхом:

1.1.5.1. Звернення до медичного закладу шляхом реєстрації за номерами телефонів, що вказані на сайті Виконавця;

1.1.5.2. Замовлення послуг із використанням Сайту Виконавця;

1.1.5.3. Реєстрація Пацієнта на Сайті Виконавця з повідомленням прізвища, імені та по-батькові;

1.1.5.4. Надання інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення процедури;

1.1.5.5. Заповнення анкети пацієнта;

1.1.5.6. Фактичний початок надання послуг;

1.1.5.7. Підписання інших документів, що стосуються надання медичних послуг за формами розробленими Виконавцем;

1.1.5.8. Оплата медичних послуг чи інші дії, які свідчать про згоду Пацієнта із умовами цього Договору.

Акцепт означає, що Замовник мав можливість ознайомитися з Договором та погодився з його умовами. Договір вважається укладеним з моменту здійснення акцепту.

1.1.6. **Інформована згода** - згода Пацієнта на медичне втручання, що може оформлюватися у письмовому вигляді, шляхом підписання окремої затвердженої Виконавцем форми або відповідного формулювання у медичній документації (медичній картці, індивідуальній амбулаторній карті тощо).

1.1.7. **Пацієнт** – фізична особа, що акцептувала публічну оферту Виконавця / уклала з Виконавцем даний Публічний договір про надання медичних послуг.

1.1.8. **Акційні пропозиції** – додаткові можливості до Послуг, що надаються Виконавцем для Пацієнтів, перелік та умови отримання яких визначений наказом Виконавця та / або Правилами перебування пацієнтів. Пропозиції зокрема, але не виключно, є: знижки, програми лояльності, спеціальні бонусні програми тощо.

1.1.9. **Правила** - Правила перебування пацієнтів в медичному закладі, затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення договору.

1.1.10. **Фахівець Виконавця (Лікуючий лікар)** - професіонал у галузі лікувальної справи,
який перебуває у трудових відносинах із Виконавцем або провадить господарську діяльність з медичної практики як фізична особа -підприємець і має укладений договір з Виконавцем про надання медичних послуг;

1.2. У цьому Договорі можуть бути використані терміни, не визначені в п.1.1. У цьому випадку тлумачення такого терміну проводиться відповідно до тексту цього Договору.

2. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

2.1. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту усного або письмового звернення Пацієнта до Виконавця за отриманням медичних послуг чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання плану лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця тощо), без підписання письмового примірника Сторонами.

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

2.3. Укладаючи Договір, Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору, а також надає свою згоду на збір та обробку своїх персональних даних в порядку, визначеному чинним законодавством України.

2.4. Перед початком користування медичними послугами кожен Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, Прейскурантом Медичного центру та Правилами перебування пацієнтів в медичному закладі Виконавця, що розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті Виконавця та в загальнодоступному для ознайомлення місці в приміщенні Виконавця.

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

2.6. Договір та/або його окремі положення можуть бути змінені Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на офіційному веб-сайті Виконавця. Зміни застосовуються до правовідносин, які виникли після набрання ними чинності, і не змінюють умов уже оплачених послуг.

2.7. У разі незгоди Пацієнта зі змінами та доповненнями, внесеними до цього Договору, такий Пацієнт зобов’язаний розірвати даний Договір у тижневий строк з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни, письмово повідомивши про це Виконавця. Не розірвання даного Договору та продовження користування послугами свідчить про акцепт (згоду) Пацієнта з внесеними до Договору змінами та доповненнями.

2.8. Виконання Пацієнтом дій, визначених у п.1.1.5. даного Договору, є підтвердженням повного і безумовного прийняття (акцептування) цього Договору без виключень і доповнень та ознайомлення і згоду Пацієнта з усіма його умовами, а також свідчить про те, що Пацієнт підтверджує, що йому зрозумілі всі положення цього Договору.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. За цим Договором Виконавець зобов’язується за зверненням Пацієнта надати медичну послугу, а Пацієнт, у свою чергу, зобов’язується оплатити їх у порядку та на умовах, визначених цим Договором.

3.2. Конкретний вид, обсяг, тривалість, ціна та інші характеристики послуги визначаються відповідно до чинного Прейскуранта, запису, погодженого плану лікування/процедури та медичної документації — залежно від характеру послуги.

3.3. Послуги можуть включати консультації, дерматологічний огляд, дерматоскопію, діагностику і лікування дерматологічних захворювань, терапевтичну та апаратну косметологію, лазерні та ін’єкційні процедури, процедури із застосуванням місцевого знеболення та інші послуги, які законно надаються Виконавцем.

3.4. Виконавець має право реалізовувати сертифікати на медичні послуги, які надаються відповідно до чинного Прейскуранта цін.

3.5. Фактичний перелік послуг може змінюватися з урахуванням законодавства, медичних показань, протипоказань, технічних можливостей, наявності обладнання, кваліфікації персоналу та інших обґрунтованих обставин.

3.6. Конкретний метод лікування або процедури визначається відповідним медичним працівником з урахуванням стану здоров’я, показань, протипоказань та інших медичних факторів.

3.7. Даний Договір є публічним договором, який вважається укладеним між Виконавцем, з однієї сторони та Пацієнтом, з іншої, з моменту Акцепту останнім всіх без винятку умов та положень цього Договору.

3.8. Цей Договір є обов’язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на Сайті Виконавця, а для Пацієнта – з моменту акцепту Договору одним із способів, встановлених п.1.1.5 Договору.

3.9. Місце надання Послуг: м. Львів, вул. Квітки-Основ'яненка, буд. 26 А.

4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ

4.1. Ціни на послуги, що надаються медичним центром, визначаються Прейскурантом цін, з яким Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до початку надання послуг. Ціни і структура Прейскуранта можуть бути змінені. Про зміни цін Пацієнта повідомляють напередодні прийому у лікаря в усній формі або при записі на прийом.

Загальна вартість послуг, які надаються за цим Договором, визначається відповідно до Прейскуранта на медичні послуги, затвердженого Виконавцем у встановленому порядку. Загальна вартість послуг складається із сумарної вартості всього обсягу наданих послуг, розшифрування вартості послуг (окремо за кожною позицією) здійснюється у Прейскуранті на медичні послуги, та у рахунку який оплачується в повному обсязі в день надання послуг.

4.2. За загальним правилом оплата наданих послуг здійснюється в день надання медичних послуг. Послуги оплачуються Пацієнтом в гривнях через касу, чи платіжною карткою (гривневою або валютною) через термінал або банківським переказом.

4.3. Послуги можуть бути оплачені як Пацієнтом, так і іншими зацікавленими особами в інтересах Пацієнта (страховими, асистентськими компаніями тощо).

4.4. Оплата послуг може здійснюватися Пацієнтом шляхом використання сертифіката, придбаного у Виконавця, на умовах, визначених цим Договором.

4.4.1. Сертифікат підтверджує право його пред’явника отримати послугу або послуги на суму, зазначену в сертифікаті, або конкретну послугу, зазначену в сертифікаті.

4.4.2. Сертифікат може бути персоніфікованим або неперсоніфікованим. Якщо інше прямо не зазначено в сертифікаті, ним може скористатися пред’явник.

4.4.3. Строк дії сертифіката становить 12 місяців з дати придбання, якщо інший строк не зазначений безпосередньо у сертифікаті.

4.4.4. Якщо вартість обраної послуги перевищує номінал сертифіката, Замовник доплачує різницю.

4.4.5. Якщо вартість обраної послуги менша за номінал, залишок може бути використаний для наступних послуг протягом строку дії сертифіката. Невикористаний залишок не виплачується готівкою, якщо інше не передбачено законом.

4.4.6. Повернення коштів за придбаний, але невикористаний сертифікат здійснюється відповідно до законодавства та умов його придбання.

4.4.7. Якщо сертифікат придбаний третьою особою як подарунок, одержувач має право використати його на умовах сертифіката та цього Договору.

4.4.8. Для використання сертифіката Пацієнт пред’являє його у паперовій або електронній формі, якщо така форма передбачена Виконавцем.

4.4.9. У разі втрати паперового сертифіката його відновлення можливе за наявності у Виконавця достатніх даних про факт придбання та чинність сертифіката.

4.4.10. Сертифікат не гарантує проведення конкретної медичної процедури, якщо на момент звернення існують медичні протипоказання.

4.4.11. Якщо обрана медична процедура протипоказана, Виконавець може запропонувати іншу послугу відповідної вартості, якщо це можливо за медичними показаннями.

4.4.12. Наявність сертифіката не скасовує необхідності консультації, огляду та отримання інформованої добровільної згоди на медичне втручання, коли вони необхідні.

4.4.13. Сертифікат не може використовуватися для придбання лікарських засобів, медичних виробів або інших товарів, якщо інше прямо не передбачено умовами відповідного сертифіката та законодавством.

4.4.14. Істотні умови сертифіката — номінал, строк дії, умови використання та інші обмеження — доводяться до відома покупця до його придбання.

4.5. У разі неможливості виконання зобов'язань за цим договором, що виникли з вини Пацієнта, у тому числі при порушенні ним медичних приписів, Виконавець має право відмовити такому Пацієнту в подальшому наданні медичних послуг.

4.6. Виконавець має право в односторонньому порядку переглядати ціни на медичні послуги, що надаються в рамках цього договору, вводити додаткові послуги за новими методиками. Змінений Прейскурант Виконавця розміщується у кутку споживача та на веб-сайті Виконавця. Пацієнт зобов'язується ознайомитися з Прейскурантом Виконавця до отримання послуги.

4.7. У разі відмови від надання медичних послуг відповідно до п. 4.5. цього договору, Виконавець не повертає Пацієнту вартість оплачених фактично наданих медичних послуг.

4.8. Факт надання Виконавцем медичних послуг підтверджується їх фактичним наданням Пацієнту та здійсненням Пацієнтом оплати відповідних послуг.

4.9. Здійснення Пацієнтом повної оплати вартості наданих медичних послуг вважається підтвердженням того, що Пацієнт отримав послуги в повному обсязі, прийняв їх результат та не має претензій щодо обсягу, якості та вартості наданих послуг, якщо інше не передбачено законодавством України.

4.10. Сторони погоджуються, що окреме оформлення та підписання паперового Акта приймання-передачі (надання) послуг за кожним фактом надання медичних послуг не здійснюється. Факт оплати Пацієнтом вартості послуг є належним підтвердженням їх прийняття Пацієнтом.

4.11. У разі здійснення оплати в безготівковій формі підтвердженням факту оплати є відповідний платіжний документ, сформований банком або платіжною системою.

4.12. Положення цього розділу не обмежують права Пацієнта на звернення з вимогами щодо якості чи безпеки медичних послуг у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Надання Послуг за цим Договором передбачає проведення Виконавцем (медичним персоналом) комплексу медичних заходів у приміщенні медичного закладу, який знаходиться за адресою: м. Львів, вул. Квітки-Основ'яненка, буд. 26 А, (надалі – Медичний центр), відповідно до узгодженого «Переліку послуг та їх вартості», який передбачає обрані пацієнтом послуги та/або Прейскурантом Виконавця.

5.2. Послуги надаються в медичному центрі Виконавця відповідно до Правил, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.

5.3. Надання окремих Послуг здійснюється відповідно до інформованої добровільної згоди Пацієнта на їх проведення, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням Послуги. Сторони погодили, що підписання інформованих згод є необхідною попередньою умовою для початку надання Послуг.

5.4. При необхідності до процесу надання Послуг (консультацій, дослідження аналізів, окремих медичних втручань) можуть залучатися спеціалісти з інших медичних закладів.

5.5. Послуги надаються за попереднім записом. Попередній запис здійснюється за допомогою наступних засобів зв'язку: телефоном, месенджером, електронною поштою, в соціальних мережах, формою звернення на сайті або при особистому зверненні Пацієнта. Надання Послуг без попереднього запису можливе 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 формі.

5.6. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та інше у адміністраторів медичного центру безпосередньо або за телефоном. Пацієнт може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить адміністратор медичного центру.

5.7. У разі запізнення Пацієнт зобов'язаний заздалегідь попередити про це адміністратора Виконавця. У разі запізнення, що призвело до зміщення графіку прийому, Пацієнту призначається інший час візиту на розсуд Виконавця.

5.8. У разі, якщо Пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 20 хвилин, запис може бути скасовано.

5.9. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця у разі:

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

5.9.2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливлюють надання Послуги Виконавцем.

5.10. У разі відсутності лікаря з поважної причини (хвороба, відрядження, відпустка), адміністратор медичного центру попереджає про це Пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний Пацієнтом. При цьому, за бажанням Пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час /або Виконавець надає Пацієнту необхідні послуги силами іншого лікаря, який має відповідну кваліфікацію.

5.11. У разі відмови Пацієнта від послуг, які могли б, на думку Виконавця, зменшити або зняти небезпеку для здоров'я Пацієнта, лікар може отримати від нього відповідну розписку про відмову від медичної допомоги, роз'яснивши Пацієнту можливі наслідки такої відмови для його здоров'я.

5.12. На прохання Пацієнта, документи, які складено в електронному вигляді, можуть бути роздруковані та надані Пацієнту на паперових носіях.

5.13. Для Пацієнта віком до 14 років (малолітнього Пацієнта), а також Пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників. У випадку виникнення сумнівів щодо дієздатності Пацієнта лікар повинний повідомити про це керівництво медичного центру.

5.14. У випадку виникнення конфліктної ситуації з Пацієнтом з приводу якості, порядку, терміну лікування, внесення важливих змін у раніше погоджений план, призупинення (припинення) лікування, а також висування вимог про негайну заміну лікуючого лікаря,

медичний персонал зобов'язаний дотримуватися медичної етики та запобігати розвитку конфлікту, а також письмово (доповідною запискою) повідомити про це генерального директора та медичного директора.

5.15. У разі невиконання або неналежного виконання Пацієнтом медичних рекомендацій Виконавець не несе відповідальності за негативні наслідки в тій мірі, в якій вони спричинені таким невиконанням або неналежним виконанням**.** В такому випадку Центр не несе відповідальності за стан здоров'я Пацієнта чи ефективність його лікування.

6. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ

6.1. Пацієнт, що зайшов до медичного закладу, зобов'язаний зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (відповідній шафі або на вішаку), залишити в шафі великі валізи тощо, одягнути бахіли, уточнити свій запис у адміністратора.

6.2. Медичний заклад не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей та одягу пацієнтів (відвідувачів).

6.3. Пацієнт (відвідувач), який перебуває у медичному закладі, зобов’язаний ставитися з повагою до працівників та інших Пацієнтів, дотримуватися правил ввічливості та коректної поведінки, не допускати проявів образ, агресивної, зневажливої або іншої некоректної поведінки. Поведінка Пацієнта не повинна порушувати права, законні інтереси, честь і гідність працівників та інших Пацієнтів, перешкоджати роботі персоналу або порушувати встановлений у медичному закладі порядок.

6.4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до медичного закладу забезпечує адміністратор, який виконує функції розподілу Пацієнтів до лікарів, надає довідкову інформацію.

6.5. Для запису на будь – які види послуг Пацієнт повинен звернутись до адміністратора, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування.

6.6. Час початку прийому у лікаря може відбуватися з невеликою затримкою. Це може бути спричинено тим, що у всіх Пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість прийому може перевищувати прогнозований час надання послуги і початок наступного прийому може затриматись.

6.7. В медичному закладі забороняється:

6.7.1. Заходити до медичних приміщень у верхньому одязі чи без бахіл на взутті;

6.7.2. Заходити до лікарських кабінетів без попереднього запрошення;

6.7.3. Приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;

6.7.4. Курити, вживати спиртні напої, наркотичні або інші психотропні засоби;

6.7.5. Споживати їжу;

6.7.6. Проявляти будь-яку форму агресії;

6.7.7. Порушувати режим тиші, у т.ч. при прослуховуванні музики, перегляді ТВ-програм, відеофільмів, при грі у комп'ютерні ігри тощо;

6.7.8. Порушувати техніку безпеки, у т.ч. протипожежні норми;

6.7.9. Порушувати санітарно-епідемічні норми, у т.ч. при користуванні місцями загального користування, смітити у приміщеннях медичного закладу;

6.7.10. Порушувати норми суспільної моралі, етики;

6.7.11. Порушувати вимоги законодавства щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів та відвідувачів медичного центру;

6.7.12. Псувати та привласнювати майно, інвентар і обладнання (у т.ч. медичну та іншу документацію) медичного закладу та інших осіб;

6.7.13. Вести телефонні розмови із службових телефонів (без дозволу персоналу);

6.7.14. Займатись будь-яким видом торгівлі або обміну;

6.7.15. Приводити або приносити до медичного закладу тварин, птахів, зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, їжу, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви.

6.8. Зазначені вище обмеження стосуються Пацієнтів, осіб, що супроводжують Пацієнтів, та інших відвідувачів.

6.9. Адміністратор має право не дозволити увійти до медичного закладу Пацієнтам, які порушують вимоги внутрішнього режиму медичного закладу, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі потреби припинення протиправних дій таких Пацієнтів адміністратор може викликати співробітників поліції.

6.10. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщенні Центру категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка технічними засобами відвідувачів.

7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

7.1. Виконавець має право:

7.1.1. Запитувати у Пацієнта інформацію про стан його здоров'я, однак виключно з метою повного та якісного надання Послуг.

7.1.2. Перевіряти надану Пацієнтом інформацію, а також виконання Пацієнтом умов Договору.

7.1.3. Відмовити в наданні Послуг Пацієнту чи зупинити надання послуг у випадку:

7.1.3.1. виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювань чи станів, при яких фахівці Виконавця не можуть здійснювати медичні втручання, відповідно до законодавчих або ліцензійних обмежень, а також кваліфікацію медичного персоналу чи технічну оснащеність Виконавця;

7.1.3.2. При виявленні у Пацієнта захворювання, яке унеможливлює надання Послуг;

7.1.3.3. Якщо надання Послуг, на думку Виконавця, пов'язане з невиправданим ризиком спричинення шкоди здоров'ю або загрожує його життю;

7.1.3.4. У випадку наявності станів, які на думку Виконавця можуть негативно вплинути на здоров`я Пацієнта;

7.1.3.5. У разі якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможливлює її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.

7.1.3.6. Порушення Пацієнтом Правил перебування у медичному центрі;

7.1.3.7. Відмови Пацієнта від підписання інформованих згод;

7.1.4. Вимагати від Пацієнта виконання умов цього Договору та Правил перебування у медичному закладі.

7.1.5. Вносити зміни до цього Договору, до Прейскуранту, а також до переліку Послуг повідомивши Пацієнта про такі зміни шляхом розміщення інформації на веб сайті та/або за місцезнаходженням Виконавця або іншим доступним способом до моменту її надання Пацієнту.

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

7.1.7 В разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в План надання послуг.

7.1.8. Самостійно визначати і призначати медичних працівників, які надаватимуть Послуги Пацієнту.

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

7.1.10. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом для можливості подальшого посилання на них у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій за цим Договором.

7.1.11. Здійснювати відео спостереження в приміщеннях медичного центру.

7.1.12. Фото-, аудіо- та/або відео фіксація процесу надання медичних послуг здійснюється виключно з медичною метою та є складовою медичної документації.

7.1.13. Використання зображень, відео або інших матеріалів Пацієнта в інформаційних, рекламних, маркетингових чи навчальних цілях допускається лише за наявності окремої письмової згоди Пацієнта.

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

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

7.1.16. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:

7.1.16.1. Відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);

7.1.16.2. Виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого неможливе в медичному центрі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможливлює надання Послуг за Планом надання послуг;

7.1.16.3. Перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг,

7.1.16.4. Неприбуття Пацієнта у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.

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

7.1.17.1. Надання Пацієнтом неповних та/або недостовірних даних про свою особу та/або стан свого здоров'я;

7.1.17.2. Якщо ліцензійні обмеження, кваліфікація його медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють надати кваліфіковану та ефективну медичну допомогу. У

цьому випадку Пацієнтам рекомендуються інші заклади охорони здоров'я, де їм зможуть надати відповідні послуги;

7.1.17.3. При відмові пацієнта від подальшого лікування;

7.1.17.4. Наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;

7.1.17.5. Відмови Пацієнта пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;

7.1.17.6. У разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України,

7.1.17.7. Недотримання Пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування.

7.1.17.8. Порушення Пацієнтом Правил перебування та обслуговування пацієнтів в медичному закладі.

7.2. Виконавець зобов’язаний:

7.2.1. Надати Пацієнту безкоштовну, доступну, достовірну інформацію про порядок і умови надання ним платних Послуг.

7.2.2. Своєчасно та якісно надавати Послуги відповідно до умов цього Договору та Акційних пропозицій з дотриманням вимог чинного законодавства.

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

7.2.4. Після обстеження надати Пацієнту достовірну та повну інформацію в усній формі: про стан його здоров'я в рамках спеціалізації лікаря, про можливі в конкретному випадку варіанти лікування, профілактики; про медикаменти, матеріали, що будуть застосовуватися, та їх ефективність; про протипоказання, можливі ускладнення і тимчасовий дискомфорт, які можуть виникнути під час лікування або після нього; про призначення та рекомендації, які слід буде дотримуватися Пацієнту для збереження або настання очікуваного результату медичних заходів.

7.2.5. Скласти для Пацієнта рекомендований план лікування, погодивши з ним перелік конкретних медичних та/або профілактичних заходів, визначивши порядок і строки їх здійснення, а також попередню вартість відповідного лікування чи послуг.

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

7.2.7. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу, Плану надання послуг і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами.

7.2.8. Забезпечити надання Пацієнтові усіх необхідних Послуг.

7.2.9. Створити безпечні умови перебування Пацієнта у медичному центрі.

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

7.2.11. Інформувати Пацієнта про обставини, що можуть виникнути та привести до збільшення обсягу надання Послуг, про можливі ризики та ускладнення, що можуть виникнути в ході надання Послуг.

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

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

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

7.2.15. Після закінчення лікування надати на вимогу Пацієнта виписку з медичної карти, копії результатів обстежень, довідки, цифрові носії за домовленістю тощо.

7.2.16. Дотримуватись правил медичної етики й деонтології у взаєминах з Пацієнтом.

7.2.17. Використовувати лікарські засоби та вироби медичного призначення, дозволені для використання в Україні.

7.2.18. Вести та зберігати медичну документацію відповідно до вимог законодавства України.

7.2.19. Дотримуватися конфіденційності щодо інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторони життя Пацієнта, а саме не розголошувати третім особам інформації, яка стала відома у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

7.2.20. Здійснювати запис Пацієнта на прийом на підставі відповідного звернення Пацієнта (запису на прийом) в телефонному режимі чи з використанням інших телекомунікаційних мереж.

7.3. Пацієнт (або його законний представник) має право:

7.3.1. Отримати Послуги належної якості.

7.3.2. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.

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

7.3.4 Надавати інформовану добровільну згоду на медичне втручання.

7.3.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров’я, у тому числі ознайомлюватись з відповідною медичною документацією, що стосується його здоров’я та яка зберігається у Виконавця.

7.3.6. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (у тому числі для життя та здоров’я).

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

7.3.8. На таємницю про стан свого здоров’я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.

7.3.9. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (у тому числі для життя та здоров'я), що можуть виникнути в результаті надання медичних послуг.

7.3.10. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.

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

7.3.12. На відшкодування шкоди, заподіяної здоров'ю.

7.3.13. Оскаржувати неправомірні рішення і дії працівників, закладу та органів охорони здоров'я.

7.4. Пацієнт (або його законний представник) зобов’язаний:

7.4.1. До укладання Договору ознайомитися з прейскурантом Виконавця, Правилами перебування пацієнтів в медичному закладі.

7.4.2. Оплатити Послуги надані Виконавцем у повному обсязі та у встановлений цим Договором строк.

7.4.3. Своєчасно приходити на призначені прийоми та процедури, сумлінно виконувати всі приписи та рекомендації лікуючого лікаря та іншого медичного персоналу, який приймає участь у наданні медичних послуг за цим Договором.

7.4.4. Сумлінно виконувати всі вимоги Правил та інші вимоги, що забезпечують якісне та своєчасне надання послуг.

7.4.5. Підписувати інформовані згоди на проведення окремих медичних втручань (процедур) або технологій, використання лікарських засобів, нових методик лікування тощо.

7.4.6. Надати правдиві персональні дані (біографічні та адресні), а також повну інформацію про стан здоров'я - наявні та перенесені захворювання, алергії, атипові реакції, тощо, відомості про сімейний стан, шкідливі звички тощо, які заносяться до медичної
документації та зазначаються в анкетах.

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

7.4.8. Погоджувати з лікуючим лікарем прийом будь-яких лікарських і гомеопатичних препаратів, БАДІв, застосування народних та нетрадиційних методів лікування тощо.

7.4.9. При проходженні курсу лікування повідомляти лікуючого лікаря про виникнення ускладнень після проведення медичних процедур, прийому ліків чи погіршення стану самопочуття тощо.

7.4.10. Завчасно, не пізніше ніж за 24 години до призначеного часу візиту, повідомляти Виконавця про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом до лікаря чи на призначені процедури та/або про необхідність скасування або зміну призначеного йому часу отримання медичної послуги.

7.4.11. З'являтися на призначені консиліуми, додаткові обстеження, контрольні та комісійні огляди у т.ч. за участю фахівців з інших медичних закладів.

8. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

8.1. На виконання Закону України «Про захист персональних даних» Виконавець повідомляє Пацієнта про здійснення обробки його персональних даних під час виконання даного Договору. Володільцем персональних даних є Виконавець.

8.2. 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»).

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

8.3.1. Загальні дані (у 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);

8.3.2. Спеціальні дані, що стосуються стану здоров’я особи (у 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).

8.4. Пацієнт має такі права у сфері захисту персональних даних:

8.4.1. Знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця персональних даних;

8.4.2. Отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані;

8.4.3. На доступ до своїх персональних даних;

8.4.4. 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;

8.4.5. Пред’являти вмотивовану вимогу Виконавцю із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

8.4.6. Пред’являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Виконавцем, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

8.4.7. 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;

8.4.8. Звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

8.4.9. Застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

8.4.10. Знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

8.4.11. На захист від автоматизованого рішення, яке має для пацієнта правові наслідки.

8.5. Персональні дані пацієнтів зберігаються у формі картотек та/або локальних електронних баз даних.

8.6. Виконавець зобов’язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Пацієнта під час їх обробки. Працівники Виконавця здійснюють обробку персональних даних Пацієнта виключно у зв’язку з виконанням їхніх професійних обов’язків та зобов’язуються не допускати розголошення персональних даних, які їм були

довірені або стали відомі у зв’язку з виконанням професійних, службових та трудових обов’язків.

8.7. При укладанні цього Договору Пацієнт надає згоду Виконавцю з метою уточнення діагнозу та/або лікування Пацієнта на передачу його персональних даних (лише у тому обсязі, якій необхідній для уточнення діагнозу та/або лікування) третім особам, з якими Виконавцем укладено відповідні договори, що провадять лабораторні, функціональні та інші дослідження, при цьому на цих третіх осіб поширюється зобов’язання стосовно дотримання норм чинного законодавства щодо захисту персональних даних;

8.8. Попереджений, що з метою здійснення контролю доступності надання медичних послуг, ефективного забезпечення режиму безпеки відвідувачів, пацієнтів і персоналу та об’єктивної фіксації подій у ТОВ «ЦДЕМ «ПАНАЦЕЯ» здійснюється відеоспостереження.

8.9. Сторони підтверджують, що повідомлені про те, шо на підставі дозволу на обробку персональних даних, наданого Володільцю персональних даних відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень (п.6 ч.2 ст.7 та п.2 ч.1 ст.11 Закону України «Про захист персональних даних» (зі змінами та доповненнями)), ТОВ «ЦДЕМ «ПАНАЦЕЯ» здійснює обробку персональних даних з метою охорони здоров’я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг, функціонування електронної системи охорони здоров’я. Виконавець вправі надавати персональні дані Пацієнта своїм співробітникам, а також третім особам, які залучені до надання послуг за цим Договором, виключно з метою досягнення цілей даного Договору, на тих, хто отримує доступ до персональних даних, покладено обов’язок забезпечення захисту персональних даних та медичної інформації відповідно до чинного законодавства. Сторони підтверджують, що ознайомлені зі своїми правами, визначеними у ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

8.10. Медичні послуги за договорами медичного страхування (з оплатою таких послуг за рахунок страховика) надаються виключно за умови згоди Пацієнта на поширення персональних даних (в т.ч. щодо діагнозу, проведених лікувальних заході тощо) відповідній страховій компанії. Початок користування Послугами Виконавця за договорами медичного страхування є свідченням згоди Пацієнта на поширення його персональних даних відповідній страховій компанії (її представнику). У разі якщо Пацієнт не згодний з викладеними умовами щодо поширення персональних даних, медичні послуги за договорами медичного страхування Виконавцем надаватися не можуть.

8.11. При укладанні цього Договору Пацієнт надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних з метою інформування Пацієнта, здійснення зв’язку із Пацієнтом; для надіслання повідомлень медичного, інформаційного характеру; надсилання повідомлень, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Пацієнта контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

8.12. Пацієнт погоджується з тим, що усі його телефонні звернення до Медичного центру можуть бути автоматично записані з метою: підтвердження змісту консультацій та домовленостей, підвищення якості обслуговування, забезпечення належного захисту прав пацієнта та Медичного центру. Приймаючи умови цієї публічної оферти, пацієнт надає свою згоду на запис, зберігання та використання аудіозаписів телефонних розмов відповідно до чинного законодавства України. Аудіозаписи зберігаються конфіденційно та можуть бути використані виключно для внутрішніх потреб Медичного центру або у випадках, передбачених законодавством.

9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

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

9.2. Виконавець бере на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час виконання даного Договору.

9.3. Виконавець декларує, що зобов'язання щодо конфіденційності, передбачені цим розділом, мають безстроковий характер і зберігають свою чинність після закінчення строку дії цього Договору.

10. ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ПАЦІЄНТІВ

10.1. На кожного Пацієнта заводиться медична документація, перелік якої наведений нижче. При оформленні медичної документації збирається інформація про загальний стан здоров'я Пацієнта (перенесені та наявні захворювання), протипоказання, специфічні реакції, особливості організму Пацієнта та його персональні дані (паспортні дані, місце проживання, роботи тощо), які необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним Пацієнтом.

10.2. При зверненні до медичного центру на вимогу лікаря Пацієнт заповнює та підписує:

10.2.1. Анкету з персональними даними пацієнта та медичним анамнезом, де зазначаються дані стосовно стану здоров'я, непереносимості тих чи інших лікарських засобів;

10.2.2. Інформовану добровільну згоду на проведення діагностики, лікування та на проведення процедури та знеболення, що є умовою початку надання медичних послуг;

10.2.3. Інші згоди на проведення лікування відповідно до виду лікування за встановленою формою,

10.2.4. інші документи, визначені обов'язкові.

10.3. Кожний Пацієнт зобов'язаний повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в іншому випадку з медичного центру знімається юридична відповідальність за виникнення несприятливих ситуацій під час лікування або зниження його ефективності.

10.4. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря Пацієнт не впевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.

10.5. На кожного Пацієнта заводиться медична карта, до якої записуються всі дані діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря.

10.6. Медична карта ведеться та зберігається Виконавцем у порядку та строки, встановлені законодавством України. Пацієнт має право на доступ до інформації, що міститься в його медичній документації, у порядку, встановленому законодавством. Всі дані обстежень і консультативні висновки Пацієнти отримують у вигляді виписки з медичної карти.

10.7. При оформленні медичної карти на прохання адміністратора Пацієнт повинен пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу, а також, за наявності, страховий поліс та дисконтну картку.

10.8. Відповідність персональних даних Пацієнта за відсутності документів, що посвідчують особу, повинна бути підтверджена особистим підписом Пацієнта у анкеті.

10.9. Відмова Пацієнта, який не має паспорту, від підтвердження особистим підписом правдивості своїх персональних даних у анкеті є підставою для відмови від подальшого

надання медичних послуг, за винятком випадків, коли така відмова може загрожувати життю та здоров'ю Пацієнта.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Виконавець несе відповідальність за:

11.1.1. Об’єктивність оцінки стану здоров’я Пацієнта з урахуванням отриманої Виконавцем інформації;

11.1.2. Вхідний контроль якості лікарських засобів та препаратів, що використовуються при наданні Послуг (візуальний контроль стану тари, зовнішнього вигляду лікарських засобів
та терміну придатності);

11.1.3. Неякісне надання Послуг та неналежне виконання умов цього Договору.

11.2. Виконавець не несе відповідальності за якість послуг, наданих ним Пацієнту, якщо для Пацієнта настали негативні наслідки (або Послуга не дала бажаного результату) в тій частині, в якій вони безпосередньо спричинені за таких обставин:

11.2.1. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані візити прийоми чи медичні огляди;

11.2.2. дострокове самовільне припинення Пацієнтом призначеного лікування (обстеження);

11.2.3. неповідомлення або несвоєчасне повідомлення Пацієнтом в анамнезі історії хвороби
(анкеті) суттєвої інформації про стан його здоров'я, у т. ч. про наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, індивідуальне їх несприйняття, атипову побудову органів чи їх систем, наявність захворювань, які становлять загрозу для оточуючих або медперсоналу, наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей;

11.2.4. несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікуючого лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору (у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем);

11.2.5. використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікуючим лікарем Виконавця;

11.2.6. недотримання Пацієнтом рекомендацій Виконавця на період реабілітації;

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

11.3. Пацієнт несе відповідальність за:

11.3.1. За правдивість і повноту наданої інформації, що запитується Виконавцем у зв’язку із виконанням ним своїх обов’язків за цим Договором;

11.3.2. За своєчасність повідомлення Виконавцю про всі, у тому числі нові обставини, що можуть впливати на бажаний результат наданої Послуги (наявність захворювань, вживання лікарських засобів, наявність шкідливих звичок тощо);

11.3.3. За забезпечення своєчасності виконання всіх призначених Виконавцем заходів та дотримання плану лікування (за необхідності).

11.4. Сторони усвідомлюють, що невідповідність результату наданої Послуги очікуванням та бажанням Пацієнта при зверненні за наданням відповідної Послуги, саме по собі не є фактом надання такої Послуги неналежної якості.

11.5. В інших випадках Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України і цим Договором.

12. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

12.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору у разі виникнення особливих обставин, які не залежать від волі Сторін і перешкоджають Сторонам виконати свої обов'язки за цим Договором (форс-мажорні обставини). Настання форс-мажорних обставин не звільняє Сторін від виконання зобов'язань за цим Договором.

12.2. Сторони вирішили до форс-мажорних обставин відносити: стихійні лиха (бурі, циклони, повені, землетруси, інші природні та кліматичні явища), війну і воєнні дії, заколот, блокаду, масові заворушення, страйки, безпорядки та інші протиправні дії, або являється несумісною із визначеними Протоколом медичними послугами, технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі і т.д.), 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, у тому числі, зміни в нормативній та законодавчій базі, яка регулює правовідносини Сторін в межах цього Договору.

12.3. Сторона, яка не може виконувати свої договірні відносини внаслідок обставин, зазначених у п. 12.2 цього Договору, повинна проінформувати про це іншу Сторону, у строк
не пізніше одного дня з моменту настання таких обставин, а також документально підтвердити факт настання таких обставин.

12.4. Якщо форс-мажорні обставини, вказані в п. 12.2. виникли під час надання медичних послуг, Виконавець має право змінити медичну послугу на альтернативну, або використати інше медичне обладнання, якщо надання цієї послуги неможливо перенести на іншу дату.

13. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

13.2. У випадку, коли Пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою до адміністрації Виконавця (генерального директора або медичного директора), але зробити це до поширення негативу у мережі Інтернет та/або засобах масової інформації. Подання такої скарги не обмежує право Пацієнта на використання інших передбачених законодавством способів захисту своїх прав.

13.3. Письмово оформлені скарги розглядаються відповідно до строків, визначених чинним законодавством України, із надісланням заявнику відповіді поштою.

13.4. Усні скарги розглядається на особистому прийомі у генерального директора або медичного директора (за попереднім записом у відповідні дні прийому).

13.5. Для розгляду скарг і звернень у медичному центрі може утворюватися комісія з розгляду скарг Пацієнтів.

13.6. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням адміністрації Виконавця проводиться консиліум із дослідженням облікової та правової документації, дачею пояснень лікарів, іншого медичного персоналу, адміністраторів тощо.

13.7. 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.

13.8. Висновки та консультації інших медичних працівників можуть бути подані Пацієнтом як додаткові матеріали під час розгляду скарги. За необхідності Виконавець може запропонувати проведення консиліуму із залученням таких спеціалістів.

13.9. За результатами розгляду скарг та претензій приймаються рішення, яке обов'язково доводиться до заявника.

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

14. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

14.1. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором або законодавством України.

14.2. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Пацієнтів, фізичних осіб шляхом його розміщення (оприлюднення) в Кутку споживача та на сайті Виконавця.

14.3. Строк дії цього Договору може бути достроково припинений:

14.3.1. За вимогою однієї із Сторін, при цьому остання зобов’язана не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів письмово повідомити про це іншу Сторону;

14.3.2. За рішенням суду;

14.3.3. У випадку припинення дії Ліцензії на медичну практику.

15. ОСОБЛИВІ УМОВИ

15.1. Укладаючи цей Договір Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору.

15.2. Цей Договір є публічним відповідно до статей 633, 641 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх. Прийняття умов цього Публічного договору (акцепт) є повним і беззастережним і означає згоду Пацієнта зі всіма умовами Договору без виключення і доповнення. Пацієнт розуміє значення своїх дій, всі умови Договору йому зрозумілі, Пацієнт не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства, загрози, і тому подібне.

15.3. Пацієнт згоден на проведення Виконавцем всіх дій, з якими він буде ознайомлений і які обома Сторонами будуть визнані необхідними і виправданими у зв’язку з наданням йому Послуг згідно з цим Договором.

15.4. Сторони розуміють, що деякі медичні втручання (процедури) не завжди дають гарантованого та/або очікуваного результату, в силу індивідуальності та унікальності людського організму, можливі атипові реакції та ускладнення, які не враховані в чинних медичних стандартах.

15.5. Інформування Пацієнта про можливі ризики, побічні реакції та ускладнення медичного втручання не звільняє Виконавця від відповідальності у випадках та межах, встановлених законодавством України, у тому числі у разі доведення неналежного надання медичної послуги.

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

15.7. Спори, пов’язані з виконанням, внесенням змін або припиненням дії цього Договору, вирішуються Сторонами шляхом переговорів, а при відсутності згоди розглядаються в суді згідно з чинним законодавством України.

15.8. Всі неврегульовані цим Договором відносини регулюються відповідно до чинного законодавства України.

16. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

Товариство з обмеженою відповідальністю
«Центр дермато-естетичної медицини
«ПАНАЦЕЯ»
79033, м. Львів, вул. Квітки-Основ'яненка, буд. № 26 А
IBAN UA97 305299 00000 26004001016434
п/р 26004001016434 в ПАТ КБ «ПриватБанк»
МФО 305299
код ЄДРПОУ 43735008
тел.:
Vodafone: +38 066 500 0707
Київстар: +38 068 500 0707
Lifecell: +38 073 500 0707
e-mail: panacea.lviv1@gmail.com