

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ)

про надання медичних стоматологічних послуг Приватним підприємством «НЬЮДЕНТ»

Приватне підприємство «НЬЮДЕНТ» (код ЄДРПОУ 36497699), в особі директора Хані Аль Таріфі, який діє на підставі Статуту (далі – Виконавець, Стоматологія), з однієї сторони, та будь-яка фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних стоматологічних послуг та прийняла (акцептувала) умови цього договору в порядку, визначеному цим договором (далі – Пацієнт), з іншої сторони, разом – Сторони, а кожна окремо – Сторона, уклали цей Публічний договір (Договір публічної оферти) про надання медичних стоматологічних послуг (далі – Договір) про таке:

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Договір є публічним договором (публічною офертою) у розумінні статей 633, 634 та 641 Цивільного кодексу України, що містить усі істотні умови надання Виконавцем медичних стоматологічних послуг і адресований необмеженому колу фізичних осіб.

1.2. Умови Договору є однаковими для всіх Пацієнтів, крім осіб, яким законодавством України або самим Виконавцем надано пільги чи знижки.

1.3. Виконавець провадить господарську діяльність з медичної практики на підставі ліцензії, виданої Міністерством охорони здоров'я України (серія АЕ №571194 від 02.10.2014, наказ МОЗ України №700).

1.4. Перелік спеціальностей, за якими Виконавець має право надавати медичні послуги, визначається чинною ліцензією Виконавця і надається для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта.

1.5. Виконавець не бере участі в реалізації програми державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення (програми медичних гарантій) в частині Послуг, що надаються за цим Договором, якщо інше прямо не зазначено Виконавцем письмово. Послуги за цим Договором надаються виключно на платній основі.

1.6. Виконавець зобов'язаний укласти цей Договір з кожним, хто до нього звернувся, за наявності фактичної (кадрової, технічної, організаційної, а також в межах обсягу чинної ліцензії) можливості надати відповідні Послуги, крім випадків, прямо передбачених цим Договором або законодавством України.

1.7. Договір є обов'язковим для Виконавця з моменту його оприлюднення на офіційному веб-сайті Виконавця та/або розміщення в Куточку споживача Стоматологічної клініки.

1.8. Якщо норма законодавства України, що набрала чинності після дати оприлюднення Договору, встановлює правила, відмінні від встановлених цим Договором, застосовується норма законодавства України, а Договір підлягає приведенню у відповідність до неї.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. Публічна оферта – пропозиція Виконавця, адресована невизначеному колу фізичних осіб відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України, укласти цей Договір на визначених у ньому умовах.

2.2. Акцепт – вчинення Пацієнтом дій, що свідчать про повне і безумовне прийняття умов Договору без будь-яких застережень (звернення до Виконавця за наданням Послуг, підписання Плану лікування чи Інформованої добровільної згоди, фактичне отримання Послуги, оплата рахунку Виконавця тощо).

2.3. Пацієнт – фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних стоматологічних послуг. Якщо споживачем Послуг є малолітня, неповнолітня або

недієздатна (обмежено дієздатна) особа, права та обов'язки Пацієнта за цим Договором реалізує її законний представник у порядку, визначеному законодавством України.

2.4. Стоматологія – приміщення, за якими Виконавцем задекларовано місце (місця) провадження господарської діяльності з медичної практики відповідно до чинної ліцензії.

2.5. Лікуючий лікар – лікар, що перебуває у трудових або цивільно-правових відносинах з Виконавцем та безпосередньо надає Пацієнту медичні стоматологічні послуги в межах спеціальності, зазначеної в його дипломі, сертифікаті та відомостях, поданих Виконавцем до органу ліцензування.

2.6. План лікування – документ, що визначає узгоджений Сторонами обсяг, послідовність та орієнтовну вартість медичних стоматологічних послуг, необхідних для лікування конкретного захворювання (стану) Пацієнта. Письмова форма Плану лікування є обов'язковою у випадках, визначених пунктом 3.4 цього Договору; в інших випадках План лікування узгоджується Сторонами усно в порядку, визначеному пунктом 3.5 цього Договору.

2.7. Інформована добровільна згода – згода Пацієнта на проведення діагностики, лікування, медичного втручання та знеболення, що оформлюється за формою №003-6/о, затвердженою МОЗ України, до початку надання відповідної Послуги.

2.8. Медична карта стоматологічного хворого – первинна облікова документація за формою №043/о, що ведеться Виконавцем щодо кожного Пацієнта відповідно до законодавства України.

2.9. Гарантійний строк – установлений Виконавцем період, протягом якого Виконавець зобов'язується безоплатно усунути приховані недоліки наданої Послуги за умови дотримання Пацієнтом умов розділу 12 цього Договору.

2.10. Інший суб'єкт медичної практики – юридична особа або фізична особа-підприємець, яка провадить господарську діяльність з медичної практики на підставі власної, відмінної від ліцензії Виконавця, ліцензії за тією самою або іншою адресою, не є Виконавцем за цим Договором і не несе за ним жодних зобов'язань.

2.11. Прейскурант – затверджений Виконавцем перелік Послуг із зазначенням їх вартості, чинний на відповідну дату та розміщений для загального ознайомлення на веб-сайті Виконавця та/або в Куточку споживача Стоматології.

2.12. Правила – Правила перебування та обслуговування пацієнтів у Стоматології, затверджені Виконавцем, що встановлюють порядок відвідування, поведінки Пацієнтів та отримання ними Послуг і є обов'язковими до виконання Пацієнтом.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. Виконавець зобов'язується за зверненням Пацієнта надати йому в межах спеціальностей, дозволених чинною ліцензією Виконавця, платні медичні стоматологічні послуги (далі перебування та обслуговування пацієнтів Послуги), а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити такі Послуги на умовах цього Договору.

3.2. Конкретний обсяг, вид, строки й вартість Послуг визначаються індивідуально з урахуванням стану здоров'я Пацієнта, медичних показань, побажань Пацієнта та фактичних (кадрових, технічних, ліцензійних) можливостей Виконавця і фіксуються у Плані лікування.

3.3. Якщо за результатами обстеження Пацієнту потрібна медична допомога за спеціальністю, яка виходить за межі обсягу чинної ліцензії Виконавця, Виконавець має право скерувати його до іншого закладу охорони здоров'я або іншого суб'єкта медичної практики.

3.4. Письмовий План лікування складається лікуючим лікарем та підписується Пацієнтом в обов'язковому порядку, якщо надання Послуг: є багатоетапним (потребує двох і більше відвідувань, пов'язаних єдиним курсом лікування); та/або передбачає ортопедичне, ортодонтичне чи хірургічне лікування, застосування дентальних імплантатів або остеопластичних матеріалів; та/або орієнтовна вартість лікування перевищує розмір, встановлений внутрішнім регламентом Виконавця. У зазначених випадках надання Послуг без складеного письмового Плану лікування не допускається.

3.5. Щодо простих одноразових Послуг, які не підпадають під критерії пункту 3.4 цього Договору (зокрема разова консультація, гігієнічна чистка, лікування одного зуба в межах одного відвідування тощо), складення письмового Плану лікування не є обов'язковим. У такому разі вид, обсяг і вартість Послуги узгоджуються усно на підставі чинного Прейскуранта до початку її надання, а факт надання Послуги та її фактична вартість фіксуються Актом наданих послуг відповідно до розділу 11 цього Договору.

4. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

4.1. Договір вважається укладеним без його додаткового підписання з моменту акцепту Пацієнтом. Датою укладення Договору вважається дата першого звернення Пацієнта до Виконавця.

4.2. До моменту акцепту Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, чинним Прейскурантом, Правилами, гарантійними зобов'язаннями Виконавця, розміщеними в Куточку споживача Стоматологічної клініки та/або на веб-сайті Виконавця.

4.3. Якщо Пацієнт не погоджується з будь-якою умовою цього Договору, він не має права його укласти та звертатися за отриманням Послуг.

5. ПРАВА ПАЦІЄНТА

Пацієнт має право:

5.1. на вибір лікуючого лікаря з числа лікарів Виконавця відповідної спеціальності та кваліфікації (частина друга статті 284 Цивільного кодексу України, стаття 34 Основ законодавства України про охорону здоров'я);

5.2. отримувати повну, своєчасну та достовірну інформацію про стан свого здоров'я, встановлений діагноз, методи лікування, можливі ризики, ускладнення та прогноз;

5.3. відмовитися від Послуг (медичного втручання) на будь-якому етапі лікування (частина четверта статті 284 Цивільного кодексу України) з наслідками, передбаченими розділом 8 цього Договору;

5.4. на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, встановлений діагноз та відомості, одержані при медичному обстеженні (стаття 286 Цивільного кодексу України, стаття 39-1 Основ законодавства про охорону здоров'я);

5.5. на усунення Виконавцем недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку за умови дотримання Пацієнтом умов розділу 12 цього Договору.

6. ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА

Пацієнт зобов'язаний:

6.1. до початку надання Послуг надати Виконавцю повну, точну та достовірну інформацію про стан свого здоров'я, наявні захворювання, алергічні реакції, вагітність (за наявності), лікарські засоби, які приймає Пацієнт, а також іншу інформацію, що може вплинути на якість і безпеку надання Послуг;

6.2. невідкладно повідомляти лікуючого лікаря про будь-які зміни стану свого здоров'я, появу ускладнень, побічних реакцій протягом усього строку лікування та в межах гарантійного строку;

6.3. дотримуватися призначень, рекомендацій і графіка відвідувань, установлених лікуючим лікарем;

6.4. вчасно з'являтися на прийоми; у разі неможливості з'явитися повідомити про це Виконавця не пізніше як за 24 (двадцять чотири) години до призначеного часу;

6.5. дотримуватися Правил;

6.6. оплачувати Послуги в порядку, розмірі та строки, встановлені цим Договором;

6.7. підписувати Інформовані добровільні згоди, План лікування, Акти наданих послуг та іншу медичну документацію, необхідну для надання Послуг;

6.8. самостійно нести відповідальність за достовірність наданої інформації про стан свого здоров'я – приховування чи перекручення такої інформації звільняє Виконавця від відповідальності за наслідки, спричинені цим приховуванням чи перекрученням;

6.9. оплатити вартість Послуг, наданих Виконавцем понад узгоджений План лікування у випадку, передбаченому підпунктом 7.2.7 цього Договору, за розцінками Прейскуранта, чинного на дату надання таких Послуг;

6.10. у разі неповідомлення Виконавця про неможливість з'явитися на прийом у строк, встановлений підпунктом 6.4 цього Договору, відшкодувати Виконавцю документально підтверджені фактичні витрати, пов'язані з підготовкою до надання Послуги (бронюванням часу лікуючого лікаря, замовленням матеріалів тощо), за їх наявності.

7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

7.1. Виконавець зобов'язаний:

7.1.1. надавати Послуги виключно в межах спеціальностей, дозволених чинною ліцензією, силами медичних працівників, які мають відповідну освіту, кваліфікацію та допуск до відповідного виду діяльності;

7.1.2. провести первинний огляд Пацієнта, встановити попередній діагноз, поінформувати Пацієнта про методи лікування, можливі ризики й ускладнення та скласти План лікування;

7.1.3. надавати Послуги відповідно до клінічних протоколів, стандартів медичної допомоги, затверджених МОЗ України, з дотриманням вимог до застосування сертифікованих матеріалів, медичних виробів і лікарських засобів, дозволених до обігу в Україні;

7.1.4. дотримуватися конфіденційності інформації про стан здоров'я Пацієнта відповідно до розділу 15 цього Договору;

7.1.5. вести та зберігати медичну документацію Пацієнта відповідно до вимог законодавства України;

7.1.6. інформувати Пацієнта про необхідність зміни або доповнення Плану лікування, узгоджуючи з ним відповідну зміну вартості до початку надання додаткових Послуг, крім випадку, зазначеного в підпункті 7.2.7 цього Договору.

7.2. Виконавець має право:

7.2.1. самостійно визначати методику, обсяг і послідовність надання Послуг у межах узгодженого з Пацієнтом Плану лікування та в межах дозволених спеціальностей;

7.2.2. вносити зміни до Прейскуранта, цього Договору, Правил у порядку, визначеному розділом 19 цього Договору;

7.2.3. відмовити в наданні Послуг або призупинити їх надання у випадках, передбачених пунктом 7.3 цього Договору;

7.2.4. скеровувати Пацієнта до інших профільних спеціалістів або закладів охорони здоров'я, зокрема до Іншого суб'єкта медичної практики (пункт 3.3 цього Договору), з метою уточнення діагнозу чи проведення лікування за межами дозволених Виконавцю спеціальностей;

7.2.5. здійснювати обробку персональних даних Пацієнта в порядку, визначеному розділом 15 цього Договору;

7.2.6. вести фото-, відео- та аудіофіксацію процесу надання Послуг у порядку, визначеному розділом 16 цього Договору;

7.2.7. в разі виникнення невідкладного стану під час медичного втручання самостійно визначати та вживати необхідних заходів для усунення загрози життю чи здоров'ю Пацієнта, включно з розширенням обсягу втручання понад узгоджений План лікування, якщо отримання додаткової згоди Пацієнта чи його законного представника є неможливим, а зволікання загрожує життю Пацієнта (частина перша статті 43 Основ законодавства України про охорону здоров'я);

7.2.8. здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом з метою контролю якості обслуговування, документального підтвердження досягнутих домовленостей (зокрема щодо запису на прийом) та забезпечення доказів у разі виникнення спору, повідомивши про це Пацієнта на початку відповідної розмови.

7.3. Виконавець має право відмовити в наданні Послуг (частини Послуг) або призупинити їх надання, за умови що така відмова не створює безпосередньої загрози життю Пацієнта, у разі:

7.3.1. відмови Пацієнта від підписання Інформованої добровільної згоди, заповнення анкети стану здоров'я або надання документів, необхідних для безпечного надання Послуг;

7.3.2. наявності заборгованості Пацієнта з оплати раніше наданих Послуг – до її повного погашення;

7.3.3. перебування Пацієнта у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння або в іншому стані, що унеможлиблює безпечне надання Послуг;

7.3.4. виявлення протипоказань до обраного методу лікування;

7.3.5. агресивної, протиправної поведінки Пацієнта, що загрожує життю чи здоров'ю персоналу Виконавця або інших пацієнтів;

7.3.6. надання Пацієнтом завідомо недостовірних відомостей про стан свого здоров'я;

7.3.7. систематичного (два і більше разів поспіль) порушення Пацієнтом узгодженого графіка відвідувань без поважних причин та завчасного повідомлення Виконавця.

8. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

8.1. Послуги надаються за попереднім записом (телефоном, через сайт чи соціальні мережі Виконавця, особисто), крім невідкладних станів.

8.2. Дата і час надання кожної Послуги узгоджуються Сторонами; Пацієнт зобов'язаний прибути вчасно.

8.3. Виконавець має право перенести дату (час) надання Послуги в разі непередбаченої відсутності лікуючого лікаря, форс-мажорних обставин або необхідності надання

невідкладної допомоги іншому пацієнту, з обов'язковим повідомленням Пацієнта та пропозицією нової дати.

8.4. Надання Послуг здійснюється виключно після оформлення Інформованої добровільної згоди на кожен вид втручання, що цього потребує.

8.5. Попередня вартість Послуг, зазначена в Плані лікування, не включає вартість лікування прихованих патологій, виявлених у процесі лікування, і не є остаточною ціною; остаточна вартість формується за фактично наданими Послугами відповідно до чинного Прейскуранта.

8.6. Пацієнт має право до початку надання конкретної Послуги відмовитися від неї, повністю оплативши вартість фактично наданих на цей момент Послуг та фактично понесені Виконавцем витрати (зокрема на виготовлення чи замовлення індивідуальних конструкцій для Пацієнта).

8.7. Якщо для встановлення остаточної діагнозу чи проведення лікування Пацієнту необхідні консультація профільного спеціаліста або додаткове обстеження, яких Виконавець не може забезпечити власними силами в межах свого штату та ліцензії, Пацієнт зобов'язаний пройти таку консультацію (обстеження) у строк, визначений лікуючим лікарем, самостійно оплативши її за тарифами відповідного закладу охорони здоров'я чи спеціаліста.

9. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

9.1. Вартість Послуг визначається згідно з чинним на дату надання Послуги Прейскурантом Виконавця.

9.2. Оплата здійснюється Пацієнтом готівкою, банківською платіжною картою через платіжний термінал або безготівковим переказом на поточний рахунок Виконавця.

9.3. Послуги повністю оплачуються в день їх фактичного надання в повному обсязі, якщо інше не передбачено Планом лікування.

9.4. На окремі види Послуг, що передбачають попередні витрати Виконавця, Пацієнт вносить попередню оплату в розмірі, зазначеному в Плані лікування та/або рахунку: (а) не менше 50 (п'ятдесяти) відсотків вартості – щодо виготовлення чи замовлення індивідуальних ортопедичних, ортодонтичних та інших стоматологічних конструкцій; (б) до 100 (ста) відсотків вартості – щодо лікування із застосуванням дентальних імплантатів та остеопластичних матеріалів, які замовляються чи придбаваються Виконавцем безпосередньо для Пацієнта до початку відповідного втручання.

9.5. У разі відмови Пацієнта від Послуг з використанням дентальних імплантатів чи остеопластичних матеріалів після їх замовлення чи придбання Виконавцем, вартість таких матеріалів компенсується Пацієнтом у розмірі фактично понесених Виконавцем витрат.

9.6. У разі виникнення в процесі лікування об'єктивної потреби в коригуванні Плану лікування, відповідній зміні підлягає й остаточна вартість Послуг; такі зміни узгоджуються Сторонами до початку надання додаткових чи змінених Послуг, за винятком випадку, передбаченого підпунктом 7.2.7 цього Договору.

9.7. У разі прострочення оплати Пацієнтом наданих Послуг Виконавець має право вимагати сплати пені в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення, від суми заборгованості за кожен день прострочення.

9.8. Умови цього розділу не поширюються на випадки, коли Послуги оплачуються страховиком за договором медичного страхування чи іншою третьою особою відповідно до розділу 10 цього Договору.

9.9. Пацієнт не має права відмовитися від оплати погоджених та фактично наданих йому Послуг.

9.10. У разі виникнення розбіжностей у бік збільшення між орієнтовною вартістю Послуги (частини Послуги), зазначеною в Плані лікування, та сумою рахунку, виставленого за фактично надану Послугу, Пацієнт зобов'язаний оплатити такий рахунок не пізніше наступного робочого дня після надання Послуги; у цьому разі Пацієнт підписує Акт наданих послуг із зазначенням переліку фактично наданих Послуг, розміру заборгованості та строку її погашення.

10. ОПЛАТА ПОСЛУГ ТРЕТЬОЮ ОСОБОЮ

10.1. Послуги за цим Договором можуть бути оплачені третьою особою (фізичною чи юридичною) за домовленістю між нею і Пацієнтом за умови надання Виконавцю письмової згоди Пацієнта на розкриття такий третій особі інформації, необхідної для оплати (крім випадків оплати за договором добровільного медичного страхування, коли обсяг інформації визначається умовами відповідного договору страхування).

10.2. У разі неоплати чи неповної оплати Послуг третьою особою з будь-яких причин зобов'язання з оплати Послуг у відповідній частині покладається на Пацієнта, який повинен виконати його протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня пред'явлення Виконавцем відповідної вимоги.

10.3. Платіж третьої особи вважається здійсненим на виконання зобов'язань Пацієнта за цим Договором за умови зазначення у призначенні платежу прізвища, імені та по батькові Пацієнта, за якого здійснюється оплата; у разі відсутності такого зазначення Виконавець має право не зараховувати платіж в рахунок оплати Послуг конкретного Пацієнта до отримання відповідних роз'яснень.

11. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ПОСЛУГ

11.1. Факт надання Послуги фіксується усно або у разі потреби – шляхом складання Акта наданих послуг (далі –Акт) у двох примірниках.

11.2. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірники Акта або надати письмову мотивовану відмову від його підписання протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту надання Послуги.

11.3. У разі неподання письмової мотивованої відмови у визначений строк Послуга вважається наданою належним чином і прийнятою Пацієнтом без зауважень.

11.4. За наявності письмової мотивованої відмови Виконавець розглядає її протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів та письмово повідомляє Пацієнта про результати розгляду; за обґрунтованої відмови Сторони складають рекламацийний акт з переліком необхідних доопрацювань і строків їх виконання.

11.5. Якщо Пацієнту було надано декілька Послуг у різні відвідування в межах одного Плану лікування, Виконавець має право скласти один Акт із зазначенням повного переліку фактично наданих Послуг та дат їх надання.

12. ЯКІСТЬ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

12.1. Послуги надаються медичними працівниками, які мають відповідну спеціальну освіту, кваліфікацію та відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам, установленим законодавством України, відповідно до клінічних протоколів і стандартів медичної допомоги, затверджених МОЗ України.

12.2. Виконавець встановлює гарантійні строки на окремі види Послуг; конкретні гарантійні строки визначаються індивідуально для кожного виду Послуг і зазначаються в медичній документації Пацієнта та/або Куточку споживача.

12.3. Гарантійні зобов'язання Виконавця зберігають чинність виключно за одночасного дотримання Пацієнтом усіх таких умов:

12.3.1. дотримання всіх рекомендацій лікуючого лікаря, включно з обмеженнями щодо харчування та гігієни ротової порожнини;

12.3.2. дотримання правил користування результатом Послуги (конструкцією, пломбою, імплантатом тощо), відсутності самостійного втручання, травм і механічних пошкоджень;

12.3.3. своєчасної явки на контрольні, профілактичні огляди – не рідше одного разу на 3 (три) місяці, якщо лікуючим лікарем не встановлено інший строк;

12.3.4. завершення повного курсу лікування, узгодженого Планом лікування (письмовим – у випадках, визначених пунктом 3.4 цього Договору, або усним – у випадках, визначених пунктом 3.5 цього Договору), без залишення непролікованих каріозних уражень чи непридатних до використання попередніх конструкцій;

12.3.5. невиконання лікування відповідної ділянки в іншого суб'єкта медичної практики без попереднього письмового повідомлення Виконавця;

12.3.6. своєчасного (протягом 7 (семи) календарних днів з моменту виявлення) повідомлення Виконавця про виникнення проблеми з наданою Послугою (конструкцією) та звернення до Виконавця у строк, визначений лікарем після такого повідомлення.

12.4. Гарантійні зобов'язання Виконавця не поширюються на:

12.4.1. природне зношування результату Послуги;

12.4.2. пошкодження, спричинені травмою, недбалим чи неправильним використанням, нещасним випадком;

12.4.3. наслідки захворювань і патологічних станів, що виникли після надання Послуги і не пов'язані з нею;

12.4.4. випадки, коли Пацієнт наполіг на проведенні втручання з сумнівним прогнозом у супереччя рекомендаціям лікаря, за умови попереднього письмового попередження Пацієнта про це та надання ним письмової відмови від гарантії;

12.4.5. роботи з ремонту чи переробки конструкцій, виготовлених іншими суб'єктами медичної практики, а також продовження (переліковування) кореневих каналів, лікування яких було розпочато іншим суб'єктом медичної практики;

12.4.6. зміну кольору реставрацій та результатів відбілювання у Пацієнтів, які курять або систематично вживають каву, чай, червоне вино чи інші продукти з високим вмістом органічних барвників, – щодо кольору гарантія в такому разі становить 1 (один) тиждень з дати надання Послуги.

12.5. У разі порушення Пацієнтом будь-якої з умов пункту 12.3 цього Договору гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються з моменту такого порушення.

12.6. Положення цього розділу не звужують і не скасовують визначену законодавством України відповідальність Виконавця за шкоду, завдану життю чи здоров'ю Пацієнта внаслідок умисної вини Виконавця, а лише визначають умови безоплатного гарантійного обслуговування.

12.7. Гарантійне усунення недоліків шляхом заміни виробу (конструкції) здійснюється за умови повернення Пацієнтом Виконавцю дефектного виробу (конструкції); у разі відмови Пацієнта повернути такий виріб гарантійна заміна чи повернення коштів не здійснюється.

13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

13.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність згідно із законодавством України та цим Договором.

13.2. Виконавець не гарантує безумовно позитивний результат лікування, оскільки сучасна медицина не є точною наукою: індивідуальні біологічні особливості організму Пацієнта, складність діагностики й лікування окремих станів можуть зумовити відхилення фактичного результату від очікуваного навіть за належного, відповідно до стандартів, надання Послуги; Пацієнт до початку лікування ознайомлюється з цією обставиною та підтверджує це підписанням Інформованої добровільної згоди.

13.3. Не є показником неналежної якості наданих Послуг:

13.3.1. ускладнення та побічні реакції, зумовлені індивідуальними біологічними особливостями організму Пацієнта, імовірність яких не може бути повністю виключена сучасним рівнем медичних знань і технологій, за умови, що Послуга надана з дотриманням усіх встановлених для неї вимог;

13.3.2. тимчасовий дискомфорт, зумовлений специфікою медичного втручання чи реакцією організму на застосовані матеріали чи препарати, про що Пацієнт був заздалегідь поінформований;

13.3.3. ускладнення, що настали внаслідок порушення Пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування чи умов пункту 12.3 цього Договору.

13.4. Виконавець звільняється від відповідальності за шкоду здоров'ю Пацієнта та результат Послуг у випадках:

13.4.1. невиконання Пацієнтом призначень, рекомендацій, Плану лікування;

13.4.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на призначені прийоми, контрольні чи профілактичні огляди;

13.4.3. невчасного або недостовірного повідомлення Пацієнтом інформації про стан свого здоров'я, анамнез, шкідливі звички, алергії;

13.4.4. самостійного звернення Пацієнта за лікуванням тієї самої ділянки до іншого закладу охорони здоров'я чи іншого суб'єкта медичної практики без письмового повідомлення Виконавця;

13.4.5. використання Пацієнтом лікарських засобів чи медичних виробів, не призначених лікуючим лікарем Виконавця;

13.4.6. виникнення в Пацієнта алергічної реакції чи індивідуальної непереносимості на матеріали чи препарати, дозволені до застосування в Україні, за відсутності відомостей про таку непереносимість, повідомлених Пацієнтом до початку лікування;

13.4.7. розвитку захворювань чи патологій, не пов'язаних з наданням Послуг за цим Договором.

13.5. Жодне положення цього Договору не звільняє та не може тлумачитися як таке, що звільняє Виконавця від відповідальності за шкоду, завдану життю чи здоров'ю Пацієнта внаслідок умисної вини Виконавця або його працівників, встановленої в порядку, визначеному законодавством України; положення пунктів 13.2–13.4 цього Договору застосовуються виключно в межах, у яких відповідний наслідок не є результатом такої умисної вини.

13.6. Пацієнт відповідає за достовірність наданої ним інформації про стан здоров'я, своєчасність оплати Послуг та дотримання призначень лікаря; шкода, завдана внаслідок порушення Пацієнтом цих обов'язків, відшкодуванню Виконавцем не підлягає.

14. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

14.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо це стало наслідком обставин непереборної сили (форс-мажору), що виникли після укладення Договору й не залежали від волі Сторін.

14.2. До форс-мажорних обставин Сторони відносять, зокрема: стихійні лиха, пожежі, аварії техногенного характеру; воєнні дії, збройні конфлікти, введення воєнного чи надзвичайного стану, повітряну тривогу, що унеможлиблює безпечне надання Послуги; масові заворушення, страйки, терористичні акти; рішення органів державної влади чи місцевого самоврядування, що унеможливають чи забороняють діяльність Виконавця; відсутність електропостачання, водопостачання; тимчасову непрацездатність лікуючого лікаря; тяжку хворобу Пацієнта, несумісну з наданням Послуги; інші обставини, підтверджені документом уповноваженого органу (Торгово-промислової палати України).

14.3. Сторона, для якої настали форс-мажорні обставини, зобов'язана повідомити про це іншу Сторону протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту їх настання в будь-який доступний спосіб.

14.4. Якщо форс-мажорні обставини тривають понад 2 (два) місяці поспіль, кожна Сторона має право відмовитися від подальшого виконання цього Договору, письмово повідомивши про це іншу Сторону, без права вимагати відшкодування пов'язаних із цим збитків.

15. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

15.1. Приєднуючись до цього Договору, Пацієнт надає згоду на обробку Виконавцем його персональних даних, зокрема даних, що стосуються стану здоров'я, з метою охорони здоров'я, встановлення діагнозу, надання медичної допомоги та виконання цього Договору (пункт 6 частини другої статті 7 Закону України «Про захист персональних даних»).

15.2. Володільцем персональних даних є Виконавець. Персональні дані обробляються та зберігаються у формі медичної документації Виконавця та/або у відповідних електронних інформаційних системах, зокрема в Електронній системі охорони здоров'я, у порядку, визначеному законодавством України.

15.3. Пацієнт має права, передбачені статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних», зокрема право знати про обробку своїх персональних даних, отримувати доступ до них, вимагати їх виправлення чи знищення в разі незаконної обробки або недостовірності, звертатися зі скаргами до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду.

15.4. Виконавець зобов'язується не розголошувати третім особам інформацію про стан здоров'я Пацієнта, факт звернення за медичною допомогою, встановлений діагноз та відомості, отримані під час медичного обстеження, крім випадків, прямо передбачених законодавством України (зокрема запити суду, органів досудового розслідування, органів опіки та піклування в межах їх повноважень).

15.5. Обов'язок Виконавця щодо конфіденційності є безстроковим і зберігає чинність після припинення дії цього Договору.

15.6. Пацієнт надає згоду на отримання від Виконавця повідомлень (у тому числі шляхом СМС, повідомлень у месенджерах, електронною поштою) щодо запису на прийом, нагадувань, інформації медичного характеру відповідно до статті 10 Закону України «Про електронну комерцію» та законодавства про рекламу; Пацієнт має право в будь-який час відмовитися від отримання інформаційних і рекламних повідомлень, звернувшись до адміністратора Виконавця.

16. ФОТО-, ВІДЕО- ТА АУДІОФІКСАЦІЯ

16.1. Пацієнт поінформований про те, що в приміщеннях Стоматологічної клініки може здійснюватися відеоспостереження в цілях безпеки та контролю якості обслуговування.

16.2. Виконавець має право здійснювати фото- та відеофіксацію процесу надання Послуг у медичних (діагностичних, документаційних) цілях, а знеособлені (без зазначення прізвища, імені та зображення обличчя Пацієнта, якщо інше письмово не погоджено Пацієнтом) матеріали — використовувати в навчальних, наукових і рекламних цілях.

16.3. Пацієнт має право письмово заперечити проти використання матеріалів фото- та відеофіксації за його участю в рекламних і маркетингових цілях, зберігши при цьому право на медичну фіксацію в діагностичних цілях, необхідну для належного надання Послуг.

16.4. Здійснення Виконавцем аудіозапису телефонних розмов з Пацієнтом регулюється підпунктом 7.2.8 цього Договору.

17. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

17.1. У разі виникнення спору чи незадоволення якістю чи умовами надання Послуг Пацієнт має право звернутися з письмовою скаргою до адміністрації Виконавця.

17.2. За заявою Пацієнта або за рішенням адміністрації Виконавця для розгляду скарги проводиться консиліум (внутрішня перевірка) з дослідженням медичної документації Пацієнта та поясненнями відповідних медичних працівників.

17.3. Виконавець розглядає письмову скаргу Пацієнта та надає письмову відповідь у строк, встановлений Законом України «Про звернення громадян», якщо інший строк не погоджено Сторонами.

17.4. У разі недосягнення згоди шляхом переговорів спір вирішується в судовому порядку відповідно до законодавства України.

17.5. Виконавець не приймає до розгляду претензії Пацієнта, які ґрунтуються виключно на приватній думці медичного фахівця іншого закладу охорони здоров'я чи іншого суб'єкта медичної практики, без залучення такого фахівця до участі в консиліумі, передбаченому пунктом 17.2 цього Договору.

17.6. Якщо за результатами розгляду скарги встановлено, що Послугу надано з дотриманням вимог до її належної якості, а Пацієнт не довів протилежного, Виконавець має право прийняти рішення про часткове відшкодування Пацієнту вартості такої Послуги, за винятком вартості імплантів, ортопедичних, ортодонтичних та інших стоматологічних конструкцій. У такому разі Пацієнт зобов'язаний повернути Виконавцю встановлений виріб (конструкцію); у разі відмови Пацієнта повернути виріб відшкодування не здійснюється.

18. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

18.1. Виконавець має право в односторонньому порядку вносити зміни до цього Договору, Прейскуранта та Правил, розмістивши відповідну інформацію на веб-сайті Виконавця та/або в Куточку споживача Стоматологічної клініки не пізніше як за 10 (десять) календарних днів до набрання змінами чинності.

18.2. Зміни до цього Договору не поширюються на Послуги, вартість і обсяг яких уже узгоджено Сторонами в чинному Плані лікування, крім випадку, передбаченого пунктом 9.6 цього Договору.

18.3. Продовження користування Послугами Виконавця після набрання чинності змінами до Договору свідчить про згоду Пацієнта з такими змінами. У разі незгоди Пацієнт має право розірвати цей Договір у порядку, визначеному розділом 19.

19. СТРОК ДІЇ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

19.1. Договір набирає чинності з моменту акцепту Пацієнтом і діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань або до його припинення в порядку, визначеному цим розділом.

19.2. Договір припиняється:

19.2.1. за взаємною згодою Сторін;

19.2.2. за ініціативою Пацієнта — шляхом подання Виконавцю письмової заяви; Договір вважається розірваним з дня, зазначеного в заяві, але не раніше проведення повного розрахунку за фактично надані Послуги;

19.2.3. за ініціативою Виконавця — у випадках істотного порушення Пацієнтом умов цього Договору чи Правил, за умови вжиття Виконавцем усіх заходів, що унеможливають погіршення стану здоров'я Пацієнта у зв'язку з такою відмовою, з письмовим або усним повідомленням Пацієнта про причини й дату припинення.

19.3. Припинення Договору не звільняє Пацієнта від обов'язку оплатити фактично надані на момент припинення Послуги.

20. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

20.1. У разі виявлення розбіжностей між текстом Договору, розміщеним на веб-сайті Виконавця, і текстом, розміщеним на паперових носіях у приміщенні Стоматології, пріоритет має примірник на паперових носіях.

20.2. Визнання будь-якого положення цього Договору недійсним чи таким, що суперечить законодавству України, не тягне за собою недійсності інших його положень.

20.3. З усіх питань, не врегульованих цим Договором, Сторони керуються законодавством України, зокрема Цивільним кодексом України, Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про захист персональних даних».

21. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

Приватне підприємство «НЬЮДЕНТ»

Код ЄДРПОУ: 36497699

Місця провадження діяльності: Івано-Франківська обл., м. Івано-Франківськ, вул. Шевченка, 13/2 та 13/3

Ліцензія на медичну практику: серія АЕ №571194 від 02.10.2014, наказ МОЗ України №700

Директор: Аль Таріфі Хані

Банківські реквізити: _____

Телефон: _____

E-mail: _____

Веб-сайт: <https://drfadi.com.ua/>