Додаток 1

до Положення про платні медичні послуги

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

## про надання медичних послуг

Національний медичний університет імені О.О. Богомольця (надалі іменується «Виконавець») та фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних послуг (надалі іменується «Пацієнт»), разом іменовані як

«Сторони», а кожна окремо - «Сторона», уклали цей договір про нижченаведене.

# ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

* 1. Відповідно до статей 633, 634, 641 Цивільного кодексу України цей Договір є публічним Договором (публічною офертою), що містить всі істотні умови надання Виконавцем медичних послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Пацієнтам) отримати медичні послуги на умовах, визначених цим Договором.
  2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів.
  3. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи на здійснення господарської діяльності з медичної практики, пов’язаної з виконанням цього Договору, і несе відповідальність в разі порушення прав Пацієнта в процесі виконання Договору і реалізації Послуг.
  4. Виконавець надає медичні послуги на підставі ліцензії МОЗ України на провадження господарської діяльності з медичної практики від 16.09.2010 серії АВ № 565886.
  5. Послуги за профілем надання медичної допомоги відповідають переліку спеціальностей, за якими надано право здійснювати господарську діяльність згідно з отриманою ліцензією крім первинної медичної допомоги.
  6. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на вебсторінці, інформаційних стендах та/або в Куточку (папці) споживача в приміщеннях Університетської клініки Національного медичного університету імені О.О. Богомольця (далі – Клініка).
  7. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

# АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

* 1. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту усного або письмового звернення Пацієнта за отриманням медичних послуг чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання пацієнтом (уповноваженою особою) плану лікування, інформованої добровільної згоди пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення і на присутність або участь учасників освітнього процесу, підтвердження про ознайомлення пацієнта зі змістом публічного договору про надання медичних послуг, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця тощо), без підписання письмового примірника Сторонами.
  2. Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. Пацієнт вважається ознайомленим з Договором з моменту вчинення дій, передбачених цим Договором, що свідчать про згоду дотримуватися його умов.
  3. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а рівно всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання даного Договору відповідно до його умов.
  4. Укладаючи Договір, Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх можливих додатків до Договору.
  5. Перед початком користування медичними послугами кожний Пацієнт зобов’язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на Послуги, а також Правилами перебування пацієнтів в підрозділах Клініки, Правами та обов’язками пацієнтів в підрозділах Клініки, що розміщені (оприлюднені) на вебсторінках, інформаційних стендах та/або в Куточку (папці) споживача в приміщеннях підрозділів Клініки Виконавця.
  6. Усі 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.
  7. Виконавець на письмову вимогу Пацієнта надає йому завірену підписом уповноваженої особи Виконавця письмову форму цього Договору.

# ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

* 1. ***Медична послуга*** – певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками Клініки Виконавця з метою профілактики, діагностики,

лікування або реабілітації захворювань, патологій або станів Пацієнта.

* 1. ***Пацієнт*** – фізична особа, яка звернулася до Клініки Виконавця для отримання медичних послуг та уклала з Виконавцем договір про надання таких послуг. У разі, якщо споживачем Послуг є малолітня або недієздатна особа, права та обов’язки, що передбачені цим Договором для Пацієнта, набуває законний представник такої особи.
  2. ***Клініка*** – структурний підрозділ (закладу охорони здоров'я), створений Виконавцем відповідно до Ліцензійних умов провадження діяльності з медичної практики та розташований за адресами: вул. Сагайдачного, 10/5, м. Київ, 04070, пр-т Берестейський, 34, м. Київ, 03057, вул. Винниченка, 9, м. Київ, 04053 (Університетська клініка) вул. Зоологічна, 1, м. Київ, 03057 (Стоматологічний медичний центр Університетської клініки).
  3. ***Вебсторінка Клініки Виконавця*** – вебсторінки в мережі Інтернет за адресою: [https://nmuofficial.com/pro-universytetsku-kliniku](https://nmuofficial.com/pro-universytetsku-kliniku/),

https://nmuofficial.com/zagalni-vidomosti/klinichni-bazy/stomatologichnyj- medychnyj-tsentr/, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Клініку Виконавця та послуги, що ним надаються.

* 1. ***Лікуючий лікар*** – лікар Виконавця, який надає медичні послуги Пацієнту в Клініці Виконавця.
  2. ***План лікування*** – обраний лікуючим лікарем і погоджений з Пацієнтом обсяг, види та порядок надання послуг (лікування, обстеження, профілактичних заходів тощо) та їх попередню вартість, орієнтовні строки надання послуг.
  3. ***Інформована добровільна згода*** – згода Пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення і на присутність або участь учасників освітнього процесу, яка оформлюється у письмовій формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої послуги.
  4. ***Правила*** – затверджені Правила перебування пацієнтів в Університетській клініці Національного медичного університету імені О.О. Богомольця та Правила перебування пацієнтів у Стоматологічному медичному центрі Університетської клініки Національного медичного університету імені О.О. Богомольця обов’язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов’язаний ознайомитися до укладення договору.

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

4.1 Виконавець зобов’язується за дорученням та погодженням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних медичних послуг з Переліку медичних послуг Виконавця відповідно до встановленого діагнозу (далі – Послуги), а Пацієнт зобов'язується

прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.

* 1. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров’я Пацієнта, медичних показань, бажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.
  2. На підставі проведеного первинного огляду Пацієнта лікуючий лікар встановлює попередній діагноз, визначає методи і можливі варіанти лікування, наслідки лікування та передбачувані результати, ступінь ризику і можливі ускладнення, докладно інформує про це Пацієнта.
  3. За результатами первинного огляду лікар складає План лікування, що визначає узгоджений Сторонами обсяг Послуг та їх попередню вартість. Необхідною умовою виконання Договору є згода Пацієнта із запропонованим Планом лікування, що засвідчується підписом Пацієнта або шляхом фактичного споживання Пацієнтом зазначених у Плані лікування послуг.
  4. Впродовж дії Договору Сторони можуть скласти декілька Планів лікування (в такому випадку умови додаткового Плану лікування будуть доповненням до попереднього Плану лікування) або змінити План лікування.
  5. Пацієнт погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію фахівця, який відсутній у Виконавця, він зобов’язаний пройти це обстеження або консультацію в строки, встановлені Виконавцем, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.

# ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

* 1. Послуги надаються в Клініці Виконавця відповідно до Правил, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів, матеріалів та ліків.
  2. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом.
  3. Детальний опис наданих Пацієнтові послуг наведено у медичній карті Пацієнта, яку Виконавець зобов’язаний вести на кожного Пацієнта та зберігати відповідно до вимог законодавства
  4. Пацієнт зобов’язаний надавати Виконавцю всю необхідну інформацію для оформлення та подальшого ведення медичної карти Пацієнта.
  5. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої Послуги та перед наданням інших Послуг, перелік яких визначається Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованих згод є необхідною умовою для початку надання Послуг.
  6. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за

телефоном або при особистому зверненні Пацієнта. Надання Послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів.

* 1. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта до настання строку надання такої Послуги.
  2. У разі запізнення Пацієнт зобов’язаний заздалегідь попередити про це адміністратора та/або лікуючого лікаря. У разі запізнення, що призвело до зміщення графіку прийому, з Пацієнтом узгоджується інший час візиту.
  3. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця у разі:
     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.
     2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливлюють надання Послуги Виконавцем.
  4. Строк надання послуг визначає лікуючий лікар. Строк надання послуг залежить від стану здоров’я Пацієнта, періоду, необхідного для виготовлення стоматологічних виробів, і графіка роботи лікаря.
  5. Виконавець не має права без згоди Пацієнта розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя Пацієнта, яка стала відома у зв’язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

# ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

* 1. Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених Виконавцем тарифів (прейскуранту) на Послуги.
  2. Попередня вартість Послуг зазначається в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. Узгодження Плану лікування та вартості постійних ортопедичних робіт, що виконуються в Стоматологічному медичному центрі Клініки, відбувається тільки при повному завершенні терапевтичного, хірургічного та ортодонтичного лікування.
  3. Ціни, вказані в Плані лікування, дійсні протягом строку, зазначеного в Плані лікування. Після спливу цього строку вартість Послуг визначається виходячи з діючих на момент надання Послуги тарифів Виконавця.
  4. Послуги оплачуються Пацієнтом одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:
     1. банківське відділення;
     2. термінал;
     3. РОS-термінал.
  5. Послуги оплачуються Пацієнтом в день надання Послуги - до надання Послуги та/або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.
  6. Пацієнт має право здійснити попередню оплату Послуг. Вартість Послуг, сплачених Пацієнтом як попередня оплата, не може бути переглянута Виконавцем у разі зміни тарифів на Послуги та встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати. Це правило діє у разі, якщо між здійсненням Пацієнтом попередньої оплати та днем надання йому Послуг минуло не більше ніж три місяці. В іншому випадку здійснюється перерахунок за Послуги відповідно до тарифів Виконавця, що є дійсними на момент надання Послуги.
  7. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця, Пацієнтом обов’язково вноситься передоплата у розмірі до 70% від вартості таких конструкцій. Сума передоплати та строк її внесення зазначається в Плані лікування та/або в рахунку, який заздалегідь надається Пацієнту.
  8. Якщо сума вартості всіх складових наданих за попередньою оплатою Послуг перевищує внесену Пацієнтом суму попередньої оплати, то різницю Пацієнт повинен погасити не пізніше дня закінчення надання Послуг .
  9. У випадку виникнення розбіжностей в сторону збільшення між орієнтовною вартістю Послуги (частини Послуги) та сумою виставленого Пацієнту рахунку в конкретне відвідування, Пацієнт зобов’язаний оплатити рахунок не пізніше наступного дня після надання Послуги (частини Послуг).
  10. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем.
  11. Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг або зміні Плану лікування), то відповідному коригуванню піддається і остаточна вартість Послуг за Договором. Такі зміни Сторони узгоджують до моменту надання додаткових або змінених Послуг. Пацієнт має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможливлює 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. 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.
  12. 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.

* 1. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез’явлення Пацієнта на прийом до лікаря або на іншу медичну процедуру, відмови Пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення Пацієнтом умов цього Договору та/або Правил Виконавець повертає Пацієнту сплачену ним суму передоплати з вирахуванням фактично здійснених витрат та витрат з виготовлення (замовлення) для Пацієнта протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою.
  2. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.
  3. У всіх випадках, коли вартість наданих Пацієнту Послуг прямо не визначена Планом лікування, в тому числі коли Послуги, визначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких Послуг (частини Послуг) визначається відповідно до діючих тарифів Виконавця.
  4. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.

# ПРАВА СТОРІН

## Пацієнт має право:

* + 1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.
    2. До моменту замовлення Послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем.
    3. Узгодити з Виконавцем орієнтовану вартість Послуг шляхом підписання Плану лікування.
    4. Отримати Послуги належної якості.
    5. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у Виконавця.
    6. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров’я), прогноз можливого розвитку захворювання при наданні Послуг.
    7. 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.
    8. При зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг Пацієнт вправі на свій вибір:
* погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість;

відмовитися від запропонованих змін;

* розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.
  + 1. На таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.
    2. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку.
    3. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.
    4. Відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги.

## Виконавець має право:

* + 1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги до моменту її надання Пацієнту.
    2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.
    3. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.
    4. Обробляти персональні дані та іншу інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.
    5. У разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в План лікування.
    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.
    7. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або за можливості призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта.
    8. В разі запізнення Пацієнта, в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг.
    9. Скеровувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування.
    10. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
* відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анамнезу (анкети здоров’я);
* при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
* виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого не можливе лікарями Виконавця через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможливлює надання Послуг за Планом лікування;
* перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;
* неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.
  + 1. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:
* надання Пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров’я;
* наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
* відмови Пацієнта пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
* у разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
* недотримання Пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
* порушення Пацієнтом Правил перебування та обслуговування пацієнтів.

# ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН

## Пацієнт зобов’язаний:

* + 1. До укладання Договору ознайомитися з тарифами Виконавця, Правилами, гарантійними зобов’язаннями.
    2. Вчасно прибути до Клініки Виконавця в дату та час надання Послуг.
    3. Не пізніше ніж за 24 години повідомити по телефону медичного реєстратора про неможливість явки на запланований прийом.
    4. Під час перебування на території Клініки Виконавця неухильно дотримуватися Правил.
    5. До початку надання Послуг повідомити лікуючому лікарю весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі захворювання, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров’я.
    6. Точно і своєчасно виконувати усні чи письмові приписи і рекомендації лікуючого лікаря, дотримуватися Плану лікування, своєчасно з’являтися на

призначені додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди.

* + 1. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров’я, які необхідні Виконавцю для надання Послуг.
    2. Повідомляти лікуючого лікаря про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров’я протягом строку лікування.
    3. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.
    4. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, що були надані Виконавцем у випадках, коли надання таких Послуг було необхідним для запобігання негативних наслідків для життя або здоров’я Пацієнта.
    5. Підписувати інформовані добровільні згоди, анкети Виконавця.

## Виконавець зобов’язаний:

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

* + 1. 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.
    2. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу, Плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами.
    3. Забезпечити надання Пацієнтові всіх необхідних Послуг, передбачених Договором та узгодженим Планом лікування.
    4. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи лікування відповідно до медичних показань.
    5. 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.
    6. При змінах в процесі лікування узгодити з Пацієнтом додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість.
    7. Надати Пацієнту лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги.
    8. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг.
    9. Після закінчення лікування надати на вимогу Пацієнта виписку з медичної карти, копії результатів обстежень, довідки, цифрові носії за

домовленістю тощо.

* + 1. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторони життя Пацієнта.
    2. Використовувати лікарські засоби та медичні вироби, дозволені для використання в України.
    3. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

# ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

* 1. 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.
  2. Послуги надаються відповідно до клінічних протоколів та стандартів медичної допомоги (медичних стандартів), стандартних операційних процедур.
  3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.
  4. Послуги повинні бути безпечними для здоров’я Пацієнта.
  5. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, у порядку та в строки, що передбачені законодавством України.

# УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

* 1. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантія надається на ті види Послуг, перелік яких затверджений Виконавцем. Детальна інформація про гарантійні зобов’язання Виконавця міститься в Куточку (папці) споживача.
  2. У випадках, коли при погодженні Плану лікування Пацієнт наполягає на застосуванні медичних втручань, позитивні результати яких дуже сумнівні чи ефект від їх застосування не буде стійким, а також коли Пацієнт бажає задовольнити нестандартні естетичні уподобання, гарантійні зобов’язання не оформлюються, а Пацієнт надає Виконавцю письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.
  3. Усі дефекти, недоробки та інші недоліки наданих Послуг, які виявлені Пацієнтом протягом гарантійного строку, усуваються Виконавцем безоплатно в строк, погоджений Сторонами, за умови:
     1. дотримання Пацієнтом усіх рекомендацій лікаря, в т.ч. обмежень в харчуванні та щодо дотримання гігієни ротової порожнини;
     2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом Послуг;
     3. своєчасної явки Пацієнта на прийом для продовження лікування;
     4. відвідування Пацієнтом планових контрольних, періодичних, профілактичних оглядів;
     5. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта до лікаря Виконавця за усуненням виявлених недоліків.
  4. У разі недотримання Пацієнтом будь-якої умови, передбаченої в попередньому пункті, гарантійні зобов’язання Виконавця припиняються та Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов’язані з недоліками наданих Послуг в період дії гарантійного строку.
  5. Гарантія не поширюється на нормальне зношування або на ушкодження, викликані ненормальним або неправильним використанням, недбалістю або нещасним випадком.

# ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

* 1. Укладенням (акцептуванням) цього договору Пацієнт надає Виконавцю згоду на збір, обробку та використання персональних даних Пацієнта в обсязі та способами, передбаченими чинним законодавством України, а також на внесення своїх персональних даних до бази персональних даних Виконавця.
  2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування або надання медичних послуг.
  3. Виконавець зобов’язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Пацієнта під час їх обробки. Працівники Виконавця здійснюють обробку персональних даних Пацієнта виключно у зв’язку з виконанням їхніх професійних обов’язків та зобов’язуються не допускати розголошення персональних даних, які їм були довірені або стали відомі у зв’язку з виконанням професійних, службових та трудових обов’язків.
  4. Пацієнт надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних з метою інформування Пацієнта, здійснення зв’язку із Пацієнтом; для надсилання повідомлень медичного, інформаційного та (або) рекламного 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.

# КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

* 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).

* 1. Виконавець бере на себе зобов’язання щодо дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час виконання даного Договору.
  2. Виконавець декларує, що зобов’язання щодо конфіденційності, передбачені цим розділом, мають безстроковий характер і зберігають свою чинність після закінчення строку дії цього Договору.

# ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

* 1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов’язань Сторони несуть відповідальність згідно з діючим законодавством України та цим Договором.
  2. Пацієнт відповідає за достовірність наданої інформації щодо свого здоров’я, виконання рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.
  3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.

## Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

* + 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, якщо Послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред’являються до послуг даного виду;
    2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив препаратів, які проходять протягом розумного строку і про які Пацієнт був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;
    3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.

## Виконавець звільняється від відповідальності за результат наданих Послуг та за шкоду, заподіяну здоров’ю Пацієнта, у випадках:

* + 1. невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;
    2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми чи контрольні медичні огляди;
    3. відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;
    4. неповідомлення, невчасне повідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров’я (анамнез), наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей;
    5. одночасного отримання медичної допомоги в Клініці Виконавця та

інших закладах охорони здоров’я та/або в інших медичних спеціалістів;

* + 1. несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;
    2. використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;
    3. виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;
    4. розвитку захворювань чи патологій, які не пов’язані з наданням послуг за цим Договором.

# ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

* 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.
  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); дії, бездіяльність або акти органів державної влади та місцевого самоврядування, спрямовані на припинення (призупинення) виконання дій за цим Договором та/або які перешкоджають нормальній діяльності Сторін, у 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.
  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 протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту настання таких обставин, а також документально підтвердити факт настання таких обставин.
  4. 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.

# ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

* 1. У разі виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов’язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
  2. У випадку, коли Пацієнт незадоволений якістю наданих йому Послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою до адміністрації Виконавця.
  3. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням адміністрації Виконавця проводиться з’ясування обставин із дослідженням облікової та правової документації, відібранням пояснень у лікарів, іншого медичного персоналу, медичних реєстраторів тощо.
  4. Для об’єктивності розгляду скарг та за погодженням з Пацієнтом адміністрація Виконавця може запрошувати для участі спеціалістів з інших медичних закладів (у т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.
  5. Виконавець не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів, без відповідних документальних доказів, таких як висновки експертів або медичних досліджень.
  6. У разі якщо Послуга надана із дотриманням вимог щодо її належної якості та Пацієнт не довів іншого, Виконавець має право прийняти рішення про часткове відшкодування Пацієнту вартості такої Послуги, за винятком витрат уже понесених Виконавцем на Пацієнта. За таких умов Пацієнт зобов’язаний повернути Виконавцю встановлені конструкції. У разі відмови Пацієнта повернути конструкції відшкодування не проводиться.
  7. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

# ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

* 1. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на вебсторінці Клініки Виконавця та/або на паперових носіях, розміщених на інформаційних стендах та/або в Куточку (папці) споживача в приміщеннях Клініки Виконавця. У разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на вебсайті Виконавця та на паперових носіях в Клініці Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.
  2. У випадку внесення змін до цього Договору (в тому числі в разі введення нових тарифів на Послуги) Виконавець зобов'язаний повідомити Пацієнтів про це за 30 днів до передбачуваної дати впровадження змін та/або

введення нових цін шляхом розміщення оголошення на вебсторінці та/або в Куточку (папці) споживача в приміщеннях підрозділів Клініки Виконавця. Оголошення про введення нових цін також повинно бути розміщене в Клініці протягом місяця з початку їх введення.

* 1. У разі незгоди Пацієнта зі змінами, внесеними до Договору, такий 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.

# СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

* 1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором.
  2. Усі строки надання Послуг протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.
  3. Дія цього Договору припиняється в наступних випадках:
     1. За взаємною згодою Сторін, шляхом укладення Додаткової угоди про припинення Договору.
     2. За ініціативою Пацієнта шляхом подання Виконавцю письмової заяви не пізніше ніж за 10 днів до передбачуваного дня розірвання Договору. Договір вважається розірваним з дати, що зазначена в заяві.
     3. За ініціативою Виконавця у випадках порушення Пацієнтом умов Договору та/або Правил, за умови здійснення всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я Пацієнта у зв'язку з такою відмовою. Виконавець письмово інформує Пацієнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. За відсутністю зв’язку з Пацієнтом повідомлення про розірвання Договору надсилається листом за адресою, яка вказана в медичній картці. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця.
  4. 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.
  5. Правила перебування та обслуговування пацієнтів, діючі тарифи на Послуги та Гарантійні зобов’язання Виконавця затверджуються Виконавцем і розміщуються на інформаційних стендах та/або в Куточку (папці) споживача в приміщеннях Клініки Виконавця та перебувають у вільному доступі для ознайомлення Пацієнтом.
  6. На всіх документах, що пов’язані з укладенням та виконанням цього

Договору, які передбачають підписання їх Пацієнтом, поряд з підписом Пацієнт обов’язково власноруч зазначає свої прізвище та ініціали.

# ЗГОДИ

* 1. Пацієнт усвідомлює, що з метою контролю якості обслуговування, його телефонна розмова з працівниками Виконавця може бути записана та надає на це свою згоду.
  2. Пацієнт надає свою згоду на аудіо-, відеоспостереження, що ведеться в Клініці Виконавця, а також на фото-, аудіо- та відео фіксацію (в тому числі під час та після надання медичних послуг), за умови забезпечення максимальної анонімності, використання фотографічного зображення та аудіо-, відеозапису за участю Пацієнта при створенні рекламних та інформаційних матеріалів, а також на публічний показ, відтворення та розповсюдження рекламних та інформаційних матеріалів з зображенням Пацієнта, відеозаписів з його участю будь-яким незабороненим законом способом як на території України, так і за її межами без обмеження строку публічного показу, відтворення та/або розповсюдження.
  3. Пацієнт усвідомлює та погоджується, що використання його зображення та аудіо-, відеозапису з його участю, а також публічний показ, відтворення та розповсюдження рекламних, інформаційних матеріалів з його зображенням та відеозаписів з його участю є безоплатним та зобов’язується не заявляти будь-яких претензій чи вимог майнового та/або морального характеру до осіб, що здійснюють публічний показ, відтворення та розповсюдження таких рекламних чи інформаційних матеріалів та відеозаписів.
  4. Пацієнт усвідомлює та погоджується, що Виконавець має право використовувати дані, що отримані внаслідок проведеної фото-, аудіо-, відео фіксації у разі виникнення конфлікту з метою встановлення істини та захисту законних прав та інтересів Виконавця (в тому числі в правоохоронних органах, судових органах, при зверненні за правовою допомогою до адвокатів).

# 20. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

Національний медичний університет імені О.О. Богомольця Код за ЄДРПОУ: 01020787

Місцезнаходження: 01601, м. Київ, б-р Тараса Шевченка,13

Адреса провадження господарської діяльності: вул. Сагайдачного, 10/5, м. Київ, 04070, пр-т Берестейський, 34, м. Київ, 03057, вул. Винниченка, 9, м. Київ, 04053 (Університетська клініка), вул. Зоологічна, 1, м. Київ, 03057 (Стоматологічний медичний центр Університетської клініки)

Телефон: +38 (044) 486-60-24, +38 (044) 234-92-76

E-mail: [kancnmu@nmu.ua](mailto:kancnmu@nmu.ua)