«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом Директора ТОВ «НАРДЕНТ»
№ 01-Д від «06» грудня 2019 р.

Директор _____ /Н.Р. Наріна/

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ОФЕРТИ) ПРО НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НАРДЕНТ» (ліцензія МОЗ України № 0512/35-М від 05.12.2019 р.), в особі директора Наріної Нонни Ратнерівни, яка діє на підставі Статуту *(надалі – «Виконавець» або «Заклад охорони здоров'я» або «Медичний центр» або «Стоматологічна клініка»)*, керуючись Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з медичної практики, іншими нормативними актами у сфері охорони здоров'я, пропонує **БУДЬ-ЯКИМ ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ** *(надалі – «Пацієнт»)* отримати стоматологічні послуги на умовах передбачених цим Договором. Цей Договір є публічною офертою відповідно до ст. 633, ст. 634, ст. 641 Цивільного кодексу України, його умови є однаковими для всіх Пацієнтів, беззастережне прийняття умов якого вважається акцептування цієї публічної оферти Пацієнтом, для чого Виконавець публікує цей Договір про таке:

ПРЕАМБУЛА

Терміни, що використовуються у цьому Договорі:

Акцепт — надання Пацієнтом повної і безумовної відповіді Виконавцеві на його пропозицію укласти Договір, на умовах, визначених публічною офертою шляхом оформлення та підписання Заяви про приєднання (укладання) Пацієнта до Договору, що свідчить про прийняття ним публічної оферти.

Анамнез – відомості про перебіг захворювання чи стан здоров'я, які пригадує Пацієнт при його опитуванні лікарем.

База персональних даних - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі карточок персональних даних.

Веб-сайт Виконавця – веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою: https://narindental.com/, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.

Графік відвідувань – графік призначених стоматологічних послуг, в якому визначається перелік послуг, календарна дата та точний час, коли Пацієнт повинен з'явитися до Стоматологічної клініки для отримання таких послуг, та який є обов'язковим для виконання Пацієнтом.

Діагноз – визначення природи захворювання шляхом вирахування об'єктивних або суб'єктивних ознак захворювань (особливостей їх перебігу).

Діагностика – обстеження, окремі процедури для встановлення чи уточнення стану здоров'я, виявлення захворювань (особливостей їх перебігу).

Інформована добровільна згода – визначені пунктом 10.4. цього Договору Інформовані добровільні згоди Пацієнта (перелік не є вичерпним), які підписуються Пацієнтом в залежності від необхідності до початку надання Послуг, та які оформлюється у встановленій законодавством України формі та можуть додатково оформлюватися у формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої Послуги та перед наданням Послуг, перелік яких визначається Виконавцем в пункті 10.4. Договору та не є вичерпним.

Лікуючий лікар – лікар Виконавця, який надає стоматологічні послуги Пацієнту у стоматологічній клініці.

Методика – певний порядок та обсяги застосування медичних (інших) методів лікування, обстеження тощо.

Обробка персональних даних - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем;

Патологія – особливий процес розвитку захворювання, порушення роботи чи функцій органів, стану тканин, що має негативне значення для організму людини.

Пацієнт – фізична особа, яка звернулася до стоматологічної клініки для отримання стоматологічних послуг та уклала з Виконавцем договір про надання таких послуг (публічний договір). 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.

План лікування – обраний лікарем для кожного Пацієнта окремо і погоджений з Пацієнтом комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, реабілітаційних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, із зазначенням етапів лікування, переліку медичних втручань, орієнтованих строків лікування та орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання плану лікування.

Попередній рахунок (попередній розрахунок) — не фіскальний документ, який складається за результатами узгодження плану лікування, в якому вказуються орієнтовний комплекс лікувальних процедур та/або етапів лікування, їхня вартість та орієнтована вартість всього курсу лікування в цінах, що діють на день складання попереднього рахунку та орієнтовні строки лікування. Підписання Пацієнтом попереднього рахунку не покладає на нього жодних зобов'язань щодо оплати, а підтверджує лише факт належного ознайомлення Пацієнта представником Виконавця про узгоджений план лікування та орієнтовну вартість та тривалість лікування.

Публічний договір — це правочин про надання та отримання стоматологічних послуг, який встановлює однакові для всіх Пацієнтів умови надання цих послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування Пацієнтом.

Публічна оферта — пропозиція Виконавця, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір з урахуванням викладених умов.

Профілактика – комплекс медичних заходів щодо упередження захворювань.

Правила — Правила перебування та обслуговування пацієнтів в Стоматологічній клініці, затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення Договору.

Стоматологічна клініка **–** заклад охорони здоров'я, створений Виконавцем та розташований за адресою: місто Київ, проспект Науки, будинок 16.

Стоматологічна послуга – відповідна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками Стоматологічної клініки, у тому числі, але не виключно: консультації спеціалістів, огляди, діагностичні обстеження (в т.ч. рентгенологічні), лікувальні маніпуляції, гігієнічні процедури та будь-які інші медичні заходи, які здійснюються медичними працівниками Виконавця в амбулаторних умовах та спрямовані на забезпечення діагностики, профілактику, лікування, реабілітацію захворювань зубів та ротової порожнини Пацієнта.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується за дорученням та погодженням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних стоматологічних послуг з Переліку медичних послуг Виконавця відповідно до встановленого діагнозу *(надалі – Послуги)*, а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Стоматологічні послуги надаються у приватному закладі охорони здоров'я – Медичний центр ТОВ «НАРДЕНТ» особисто Виконавцем (штатним медичним персоналом) чи залученою третьою особою, відповідно до вимог МОЗ України, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання засобів і матеріалів. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи (ліцензію) на здійснення господарської діяльності з медичної практики, пов'язаної з виконанням цього Договору. 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.

1.3. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням стану здоров'я Пацієнта, медичних показань, бажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.

1.4. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом.

1.5. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованих добровільних згод Пацієнта, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої Послуги та перед наданням Послуг, перелік яких визначається Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованих згод є необхідною попередньою умовою для початку надання Послуг.

1.6. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном. Надання Послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної Послуги погоджується Виконавцем та Пацієнтом в усній або письмовій (шляхом підписання графіка відвідувань) формі.

1.7. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта до настання строку надання такої Послуги.

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

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

1.9.1. 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.

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

1.10. Виконавець не має права 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.

1.11. 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.

1.12. За результатами первинного огляду та за бажанням Пацієнта лікуючий 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.

1.13. 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.

1.14. 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.

1.15. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на веб-сайті Виконавця та/або його розміщення на паперових носіях у закладі охорони здоров'я (на рецепції або у куточку споживача).

1.16. Пацієнт, при усному або письмовому зверненні за отриманням стоматологічних послуг до медичного закладу Виконавця, приймає (акцептує) всі умови цього Договору, а дата першого звернення за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору.

1.17. Перед початком користування медичними послугами кожний Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на послуги, гарантійними зобов'язаннями Виконавця, а також Правилами перебування та обслуговування пацієнтів в стоматологічному кабінеті Виконавця, що розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті Виконавця та/або в Куточку споживача.

1.18. Пацієнт вважається ознайомленим з умовами Договору, тарифами на послуги, Правилами перебування та обслуговування пацієнтів в момент укладання Договору. Укладання Договору свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання плану лікування, інформованої згоди на діагностику та лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця тощо).

1.19. Додатковим доказом укладення цього Договору може бути вчинення Пацієнтом підтверджуючих дій: узгодження плану лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку тощо.

1.20. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на веб-сайті Виконавця та/або на паперових носіях в медичному закладі Виконавця (на рецепції та/або в Куточку споживача). У разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях у приміщенні Стоматологічної клініки Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.

1.21. У випадку внесення змін до цього Договору (в тому числі в разі введення нових тарифів на стоматологічні послуги) Виконавець зобов'язаний повідомити про це Пацієнтів за 1 (один) день до передбачуваної дати впровадження змін та/або введення нових тарифів шляхом розміщення оголошення на веб-сайті та/або на рецепції в приміщенні медичного закладу. Оголошення про введення нових тарифів також повинно бути розміщене в медичному закладі протягом 1 (одного) дня з початку їх введення.

1.22. У разі незгоди Пацієнта зі змінами, внесеними до Договору, такий Пацієнт зобов'язаний розірвати Договір протягом 1 (одного) дня з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни. Продовження користування Послугами свідчить про згоду Пацієнта з внесеними до Договору змінами.

1.23. 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.

1.24. Виконавець на письмову вимогу Пацієнта надає йому завірену підписом уповноваженої особи Виконавця письмову форму цього Договору.

2. ПРАВА СТОРІН

2.1. Пацієнт має право:

2.1.1. Узгодити з Виконавцем всі передбачені витрати на лікування, діагностику, інші процедури та орієнтовні строки лікування шляхом підписання попереднього розрахунку вартості лікування.

2.1.2. Отримати у доступній формі повну та достовірну інформацію про: вартість стоматологічних послуг, стан свого здоров'я, вид, сутність (мету) запропонованих (проведених) медперсоналом Центру (чи запрошеними спеціалістами) досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, в тому числі наявність ризику для життя та здоров'я, можливі ускладнення, що можуть виникнути в результаті медичних втручань.

2.1.3. Відмовитися від подальшого отримання послуг за цим Договором.

2.1.4. Отримати попередній розрахунок вартості лікування перед початком лікування, проведенням діагностичних заходів, консультацій, за винятком гострої патології (після обстеження та надання невідкладної допомоги).

2.1.5. Обирати лікуючого лікаря (з поміж лікарів Виконавця відповідно спеціалізації) чи його змінити.

2.2. Виконавець має право:

2.2.1 Відмовити пацієнтові у наданні стоматологічних послуг у випадку виявлення у Пацієнта під час обстеження патології, лікування якої не входить до зазначеного у ліцензії Виконавця переліку дозволених видів лікування, окрім випадків, коли є можливість запросити профільного фахівця з іншого медичного закладу (за погодженням Пацієнта);

2.2.2. Не надавати стоматологічні послуги, якщо Пацієнт належним чином не підтвердив взяття ним зобов'язань з оплати стоматологічних послуг;

2.2.3. Відмовити у лікуванні особі, яка перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних стоматологічних послуг;

2.2.4. Припинити лікування пацієнта, який свідомо, без посилання на поважні причини, не виконує медичні приписи та вказівки лікуючого лікаря;

2.2.5. Припинити лікування Пацієнта у результаті вчинення ним або особами, які його супроводжують, порушень, які завдали істотної шкоди (чи загрожують) інтересам, правам або майну Виконавця чи інших пацієнтів, про що складається відповідний акт;

2.2.6. Відмовитися від подальшого ведення Пацієнта та достроково розірвати Договір при відмові Пацієнта від подальшого лікування відповідно до Плану лікування або у випадках, коли пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, не дозволених до застосування на території України;

2.2.7. В особливих випадках, передбачених чинним законодавством України, обмежувати надання Пацієнтові медичної інформації;

2.2.8. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою пацієнта;

2.2.9. У разі непередбаченої ситуації затримати прийом Пацієнта або перенести час прийому, заздалегідь (не менше як за 24 години до запланованого візиту) повідомивши про це Пацієнта;

2.2.10. Направляти Пацієнта до інших фахівців, в тому числі і в інший заклад охорони здоров'я з метою уточнення діагнозу і вибору оптимального плану лікування;

2.2.11. У разі виникнення невідкладних станів самостійно визначати обсяг досліджень і медичних втручань, необхідних для надання своєчасної медичної допомоги в межах, дозволених законодавством України.

3. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Виконавець зобов'язується:

3.1.1. Провести в узгоджений із Пацієнтом час співбесіду й огляд Пацієнта для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування і проінформувати Пацієнта про результати;

3.1.2. За необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього — проінформувати Пацієнта і направити його для проходження обстеження в іншу лікувально-профілактичну установу;

3.1.3. Відповідно до поставленого остаточного діагнозу, попереднього плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами, провести якісне лікування з дотриманням сучасних критеріїв якості надання медичної допомоги;

3.1.4. До початку роботи узгоджувати строки її виконання;

3.1.5. Поетапно узгоджувати з Пацієнтом час, відведений для лікування.

3.1.6. У разі виникнення під час лікування змін у діагнозі, обсязі лікування, вартості лікування проінформувати про це Пацієнта до надання додаткових послуг (крім невідкладних випадків, за умови, що ненадання цих послуг призведе до негативних наслідків для здоров'я Пацієнта)

3.1.7. Забезпечити надання Пацієнтові всієї необхідної медичної допомоги, передбаченої Договором та узгодженим планом лікування.

3.1.8. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторони життя Пацієнта.

3.1.9. Надавати пацієнтові виписку з історії хвороби, довідки та інші документи передбачені чинним законодавством.

3.1.10. Надавати Пацієнтові медичну інформацію у межах і порядку, визначених діючим законодавством України.

3.1.11. Виплачувати Пацієнтові компенсацію або надавати додаткову знижку на оплату послуг у випадку несвоєчасного надання послуг, якщо це сталося не з вини Пацієнта в розмірах та у порядку визначених діючим законодавством.

3.2. Пацієнт зобов'язується:

3.2.1. Перед первинним оглядом підписати заяву про приєднання до цього Договору.

3.2.2. Своєчасно здійснювати заплановані візити до лікуючого лікаря, сумлінно виконувати всі його приписи та рекомендації, у т.ч. і щодо гігієни порожнини роту, догляду за ортопедичними, ортодонтичними конструкціями.

3.2.3. Сумлінно виконувати всі вимоги режиму, внутрішнього розпорядку Центру та інші вимоги, що забезпечують якісне та своєчасне надання стоматологічних послуг.

3.2.4. Оплачувати медичні послуги у повному обсязі та у строки, зазначені у п. 4.7

3.2.5. Сплатити вартість лікування основного захворювання чи супутньої патології, виявленої під час обстеження, а також вартість послуг зазначених у п. 3.1.6.

3.2.6. Надавати правдиві біографічні (персональні) та адресні дані, контактні телефони, інформацію про стан здоров'я, які заносяться до медичної документації, у т.ч. анкет.

3.2.7. З'являтися на призначені консиліуми, додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди.

3.2.8. Передати у власність Виконавця, із подальшим залученням до медичної документації, рентген-знімки, результати обстежень, аналізів тощо, які були виготовлені (проведені) попередньо чи за направленням лікуючого лікаря Виконавця в інших медичних закладах, якщо Пацієнт не має бажання чи не може виготовити їх у Виконавця.

3.2.9. Надати згоду на те, що певні види лікування будуть проводитися різними фахівцями Виконавця.

3.2.10. За необхідності пройти додаткове обстеження або отримати консультацію фахівця, який відсутній у штаті Виконавця. Пройти це обстеження у строки, установлені Виконавцем, оплачуючи ці обстеження відповідно до прейскурантів відповідних закладів охорони здоров'я.

3.2.11. Дати згоду на використання своїх фотографій Виконавцем для постановки діагнозу, проведення клінічних досліджень, при умові дотримання Виконавцем вимог Закону України "Про захист персональних даних".

3.2.12. Інформувати Виконавця про претензії до якості його роботи до закінчення лікування, а щодо тих недоліків, які неможливо виявити під час надання послуг (робі) не пізніше як протягом 3 (трьох) робочих днів з дня їх виявлення.

3.2.13. Дотримуватися правил експлуатації встановлених лікувальних конструкцій, у випадку їх поломки (не залежно від причин цього), виникнення ускладнень у строк до 12 годин, а за можливості — негайно сповістити про це Виконавця.

4. ЦІНА ДОГОВОРУ (ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ), ПОРЯДОК І СТРОКИ РОЗРАХУНКІВ

4.1. Вартість стоматологічних послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затвердженого Виконавцем прейскуранту цін (тарифів на послуги). Вартість послуг та вид розрахунку зазначається у Акті виконаних робіт (наданих послуг / квитанції).

4.2. Послуги оплачуються Пацієнтом на користь Виконавця одним із способів за вибором Пацієнта:

4.2.1. Оплата готівкою в касу Виконавця;

4.2.2. Оплата банківською платіжною карткою з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;

4.2.3. Оплата рахунків Виконавця у безготівковій формі.

4.3. Загальна сума цього Договору визначається із сумарної вартості всього обсягу наданих стоматологічних послуг шляхом складання сум, зазначених у виставлених Пацієнту Актів виконаних робіт. До підписання Договору Сторони узгодили попередню вартість послуг, що заплановані за цим Договором згідно із діючим прейскурантом цін (тарифи на послуги). Ціни, вказані в прейскуранті цін (тарифів на послуги) дійсні протягом строку дії затвердженого прейскуранту цін (тарифів на послуги). Попередня вартість Послуг може зазначатися у Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. Узгодження Плану лікування та вартості постійних ортопедичних робіт відбувається тільки при повному завершенні терапевтичного, хірургічного та ортодонтичного лікування.

Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.

4.4. Послуга оплачуються Пацієнтом в день надання Послуги, до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.

4.5. 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 1 (один) місяць. В іншому випадку здійснюється перерахунок за Послуги відповідно до тарифів Виконавця, що є дійсними на момент надання Послуги.

4.6. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця (індивідуальне замовлення імплантатів, ортопедичних, ортодонтичних, інших стоматологічних конструкцій для Пацієнта у третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передоплата у розмірі не менше ніж 70 % від вартості таких конструкцій. Сума передоплати та строк її внесення зазначається в Плані лікування та/або в Актах наданих послуг, який надається Пацієнту. Також на вимогу Виконавця обов'язковою є передоплата (повна або часткова) для пацієнтів, що в минулому затримували оплату після надання Послуг або не з'являлись без попередження за 24 та більше годин до узгодженого часу прийому, або повторно запізнювались на час більше 1 (одної) години. У разі неявки Пацієнта без попередження за 24 години до узгодженого часу прийому або запізнення більше 1 (одну) годину - оплата компенсації за неявку або запізнення пацієнта може бути проведена з коштів, внесених як передоплата, згідно Тарифів на Послуги.

4.7. 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.

Якщо сума вартості всіх складових наданих послуг є більшою від внесеної Пацієнтом передплати, то різницю Пацієнт повинен погасити на користь Виконавця не пізніше як у день закінчення надання послуг.

Якщо сума вартості всіх складових наданих послуг є меншою від внесеної передоплати, то Виконавець зобов'язаний повернути Пацієнту не пізніше як у день закінчення надання послуг.

4.8. 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). В такому випадку Пацієнт обов'язково підписує Акт наданих послуг з переліком наданих Послуг та зазначенням розміру заборгованості Пацієнта за Послуги.

4.9. У разі недостатності у Пацієнта грошових коштів для оплати отриманих Послуг заборгованість Пацієнта перед Виконавцем може бути оформлена додатковою угодою про оплату Послуг з розстроченням платежів.

4.10. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем.

4.11. 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.

Якщо у процесі виконання стоматологічних робіт (наданні послуг) постає потреба в їх коригуванні (збільшення чи зменшення обсягів, методів лікування, діагностики тощо), то змінюється і остаточна вартість медичної допомоги за Договором. Про такі зміни Виконавець має завчасно сповістити Пацієнта, крім випадків передбачених у п. 2.2.11 та п. 3.1.6 цього Договору. При цьому Пацієнт має право відмовитися від додаткового лікування чи діагностики, окрім випадків вказаних у п. 2.2.11 та п. 3.1.6. Якщо Пацієнт не заперечує, то лікування продовжується відповідно до нових умов.

4.12. 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.

4.13. 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 стоматологічних конструкцій протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою. У разі, якщо пацієнт не з'явився на прийом на узгоджений час без попередження за мінімум 24 години до запланованого прийому або запізнився більш ніж на 1 (одну) годину, він повинен оплатити Виконавцю компенсацію за запізнення/неявку згідно Тарифів Виконавця.

4.14. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.

4.15. В усіх 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.

4.16. Умови цього розділу щодо оплати Послуг не поширюється на випадки надання Пацієнтам медичних послуг, які оплачуються страховиками відповідно до договорів медичного страхування або іншими третіми особами.

4.17. Послуги за страховкою надаються за умови укладання Виконавцем відповідного Договору зі страховою компанією.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. За невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність згідно із чинним законодавством України та умовами цього Договору.

5.2. Виконавець не несе відповідальності без вини, а також за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта в результаті:

а) пропуску Пацієнтом запланованих візитів чи контрольних медичних оглядів;

б) дострокове розірвання Договору з ініціативи Пацієнта, в т.ч. і при односторонній відмови Пацієнта від Договору;

в) неповідомлення, несвоєчасне та/або неправдиве повідомлення Пацієнтом в анамнезі історії хвороби (анкеті) істотних відомостей про стан його здоров'я, у т.ч. наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, індивідуальне їх несприйняття, атипову побудову органів чи їх систем, наявність захворювань, які можуть вплинути на процес та результати лікування;

г) допустимі ускладнення, які пояснюються станом здоров'я, особливостями патологічного процесу тощо;

д) недотримання Пацієнтом приписів і рекомендацій лікуючого лікаря та медперсоналу Центру Виконавця чи інших порушень Замовником встановленого Виконавцем режиму.

5.3. Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи не належне виконання умов цього Договору у разі виникнення особливих обставин з об'єктивних причин (стихійні лиха, воєнні дії, масові заворушення, страйки, інші протиправні дії; технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі та т.і.); дії, бездіяльність органів державної влади чи місцевого самоврядування), які Сторони не могли передбачити і вони перешкоджають виконати обов'язки за цим Договором.

5.4. Сторона, яка не може виконувати свої договірні обов'язки внаслідок обставин, зазначених у п.5.3. Договору повинна повідомити про це іншу Сторону письмово, але не пізніше 10 календарних днів з дати їх виникнення, а також належним чином цей факт підтвердити.

5.5. За порушення строків розрахунку чи повернення зайво сплачених коштів винна Сторона сплачує іншій Стороні пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожен день прострочення.

5.6. У разі, якщо Пацієнт не з'явився на прийом на узгоджений час без попередження мінімум за 12 години до запланованого прийому або запізнився більш ніж на 1 (одну) годину, він повинен оплатити Виконавцю компенсацію за запізнення або неявку у розмірі 500,00 грн. (п'ятсот гривень).

6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

6.1. Цей Договір набуває чинності з моменту його укладання та діє до повного виконання ними визначених Договором обов'язків. Всі строки здійснення медичних втручань протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.

6.2. Сторони можуть припинити договірні відносини достроково на умовах, передбачених чинним законодавством України та цим Договором. Про дострокове припинення договірних відносин Сторона-ініціатор повинна письмово повідомити іншу Сторону за 14 календарних днів.

7. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.1. Приєднанням до цього договору Пацієнт надає згоду на внесення своїх персональних даних до локальної інформаційної системи, яка є у Виконавця.

7.2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг та здійснюється медичним працівником або іншою особою Виконавця, на яку покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних та на яку поширюється законодавство про лікарську таємницю.

7.3. Права Пацієнта щодо обробки його персональних даних визначені статтею 8 Закону України "Про захист персональних даних".

7.4. Правовий режим роботи Виконавця із персональними даними визначається Законом України "Про захист персональних даних" та Порядком обробки персональних даних, копія якого зберігається у адміністратора Виконавця та надається для ознайомлення за першою вимогою Пацієнта.

8. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА ГАРАНТІЙНІ ОБОВ'ЯЗКИ

8.1. Якісне надання послуг передбачає дотримання Виконавцем перевірених методів лікування, затверджених та рекомендованих чинними нормативними вимогами, а також правильне використання стоматологічних матеріалів, препаратів, інструментів, обладнання тощо.

8.2. Вимоги до якості надання стоматологічних послуг встановлено відповідними нормативно-правовими актами галузі охорони здоров'я. Вимоги щодо виправлення недоліків наданої послуги Пацієнт може висунути під час надання

послуги (роботи), при прийнятті результату наданої послуги (роботи), або, якщо неможливо виявити недоліки при прийнятті наданої послуги, протягом встановленого Виконавцем гарантійного строку.

8.3. Виконавець бере на себе зобов'язання усувати недоліки наданих послуг протягом строків, передбачених Положенням про встановлення гарантійного терміну та терміну служби на роботу при наданні стоматологічної допомоги (послуги) в Медичному центрі, за умови дотримання Пацієнтом правил та умов ефективного та безпечного використання результату наданої послуги, а саме:

8.3.1. дотримання пацієнтом всіх рекомендацій лікаря;

8.3.2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом наданої послуги, в тому числі (але не лише) ортопедичною, ортодонтичною конструкцією, відновленим зубом тощо;

8.3.3. своєчасного прибуття на прийом для продовження лікування;

8.3.4 негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта з вимогою усунути виявлені недоліки.

8.3.5. відвідування пацієнтом планових контрольних оглядів не рідше одного разу на шість місяців;

8.4. У випадку недотримання Пацієнтом хоча би однієї із вказаних у п.п. 8.3.1-8.3.4 вимог гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються, тобто Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданої послуги, в період дії гарантійного строку через порушення ним правил та умов ефективного та безпечного використання результату наданої послуги.

8.5. У випадку недотримання Пацієнтом вимог п. 8.3.5. цього Договору гарантійний термін на результат наданої послуги (роботи) зменшується у двічі відносно того, який вказаний у Положенні про встановлення гарантійного терміну та терміну служби на роботу при наданні стоматологічної допомоги (послуги) в Медичному центрі.

8.6. Ускладнення та побічні ефекти медичного втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта, не є недоліками якості стоматологічних послуг, наданих Виконавцем, якщо такі послуги було надано з дотриманням усіх стандартів, встановлених до послуг цього виду.

8.7. Гарантійні зобов'язання передбачають безкоштовне поновлення виконаної роботи з одночасним поверненням внесених коштів або без такого на умов, підставах та порядку, визначених Положенням про встановлення гарантійного терміну та терміну служби на роботу при наданні стоматологічної допомоги (послуги) в Медичному центрі. Право пацієнта на гарантійні зобов’язання підтверджується даними медичної картки стоматологічного хворого.

8.8. Строки виконання гарантійних обов'язків установлюють індивідуально, але, у будь-якому разі, не довше ніж при наданні первинної послуги.

8.9. Надання стоматологічної послуги (наприклад фіксація зубопротезної конструкції) Виконавцем, що було проведена за узгодженням із Пацієнтом, і оплата лікувальної роботи Пацієнтом є визнанням Пацієнтом якості виконаної Виконавцем роботи.

8.10 Виконавець гарантує конфіденційність усієї медичної інформації про Пацієнта, яка зберігається у Виконавця

8.11. У випадках, коли при погоджені Плану лікування, Пацієнт наполягає на застосуванні медичних втручань (виконанні робіт), 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 пише письмову заяву про відмову від гарантійних зобов’язань та інформування про можливі негативні наслідки

9. ПОРЯДОК РОЗВ’ЯЗАННЯ СПОРІВ

9.1. Усі суперечки щодо методів лікування, обстеження, медикаментів, що призначаються, оплати, розкриття (надання) інформації вирішуються шляхом переговорів, проведення консиліумів, створенням комісій із запрошенням фахівців провідних закладів охорони здоров’я, погоджених Сторонами.

9.2. Досудове врегулювання спорів є обов’язкове для Сторін цього Договору.

9.3. У випадку неможливості вирішення розбіжностей шляхом переговорів протягом 30 (тридцяти) днів, спір підлягає розгляду у суді відповідно до законодавства.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Обидві Сторони вважають, що умови цього Договору є справедливими та не порушують їх прав та інтересів. Укладаючи цей Договір Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та Правил внутрішнього розпорядку медичного центру, Затверджених Виконавцем та оприлюднених на офіційному сайті.

10.2. Умови цього Договору мають однакову зобов’язальну силу для обох Сторін і можуть бути змінені лише за їх взаємної згоди та з обов’язковим складанням письмового документу (додаткової угоди).

10.3. В іншому, що не передбачене цим Договором, Сторони керуються законодавством України, чинним на момент укладання Договору.

10.4. Інформаційні добровільні згоди підписуються Пацієнтом в залежності від необхідності до початку надання Послуг. Сторони погодили перелік (який не є вичерпним) Інформаційних добровільних згод:

10.4.1. Інформована добровільна згода Пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення;

10.4.2. Інформована добровільна згода на операцію та знеболення;

10.4.3. Інформаційна добровільна згода та зобов'язання пацієнта щодо проведення хірургічного втручання (видалення зуба, резекції ясен);

10.4.4. Інформаційна добровільна згода батьків на лікування під анестезіологічним супроводом дитини;

10.4.5. Інформаційна добровільна згода батьків на лікування зубів у дитини;

10.4.6. Інформаційна добровільна згода та зобов'язання пацієнта щодо проведення ортопедичного лікування;

10.4.7. Інформаційна добровільна згода та зобов'язання пацієнта щодо проведення пародонтологічного лікування;

10.4.8. Інформаційна добровільна згода та зобов'язання пацієнта щодо проведення хірургічної операції;

10.4.9. Інформаційна добровільна згода пацієнта на обробку персональних даних;

10.5. Укладання Договору свідчать про те, що Пацієнт погоджується в залежності від необхідності підписати відповідну Інформаційну добровільну згоду до моменту надання послуг.

10.6. Всі додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною. Медична документація (медична картка, рентген-знімки, анкети, план лікування, згода на втручання тощо) є власністю Виконавця та постійно зберігається в Медичному центрі Виконавця. Це також стосується рентген-знімків, виписок чи результатів досліджень зроблених (та оплачених) Пацієнтом в інших медичних закладах, якщо такі носії інформації використовуються лікуючим лікарем для постановки діагнозу, контролю якості тощо.

10.7. Цей Договір є публічним відповідно до статей 633, 634, 641 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх пацієнтів. Прийняття умов цього Публічного договору (акцепт) є повним та беззастережним і означає згоду Пацієнта зі всіма умовами Договору без виключень та доповнень, а також свідчить про те, що Пацієнт розуміє значення своїх дій, всі умови Договору йому зрозумілі, Пацієнт не знаходиться під впливом помилки, обману. Насильства, загрози і тому подібне.

10.8. Цей Договір складено українською мовою та знаходиться у відкритому доступі, розміщений в електронному вигляді на офіційному інтернет ресурсі Медичного центру ТОВ «НАРДЕНТ» https://narindental.com та наявний у паперовому вигляді в куточку споживача у приміщенні Медичного центру.

11. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НАРДЕНТ»
Ліцензія МОЗ України № 0512/35-М від 05.12.2019 р.
Код ЄДРПОУ: 41650944;
Юридична адреса: 03039, місто Київ, проспект Науки, будинок 16;
П/р: № UA643206490000026003052740158 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»;
Платник єдиного податку 3 групи 5% без ПДВ

Заяви, пропозиції, скарги, інші документи та звернення з питань надання стоматологічних послуг можна надсилати на електронну адресу: nardent.kiev@gmail.com або за телефоном: (044) 334 43 38.

При спілкуванні Пацієнта та Виконавця за допомогою телефону Пацієнт погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Пацієнта.