

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
ФОП Білоненко О. Г.  
від 30. 11. 2022 р. № 3

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР  
ПРО НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ  
в Медичному закладі ФОП Білоненко О. Г.**

**Київ – 2022 р.**

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

Цей договір є угодою між ФОП Білоненко О. Г. (надалі – «Виконавець») (рішення про видачу ліцензії на здійснення медичної практики №1890 від 19.10.2022 року), та будь-якою фізичною особою, яка є законним представником особи, що не досягла 18 років (надалі – «Пацієнт»), яка звернулася до Виконавця для отримання медичних стоматологічних та інших пов'язаних з ними послуг.

Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на інтернет-сторінці Виконавця за посиланням: <https://www.darlinka.com.ua/>

Цей Договір є публічним відповідно до ст. 633, 634, 641 Цивільного кодексу України, його умови є однаковими для всіх Пацієнтів та їх Законних представників, беззастережне прийняття умов якого вважається акцептування цієї публічної оферти Законним представником, для чого Виконавець публікує цей Договір про таке:

### ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

*Акцепт* — надання Законним представником повної і безумовної відповіді Виконавцеві на його пропозицію укласти Договір. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту усного або письмового звернення Законного представника до Виконавця для замовлення отримання послуг Пацієнтом чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання плану лікування, початок фактичного отримання послуг Пацієнтом, оплата рахунку Виконавця тощо) без підписання письмового примірника. Дата першого звернення Законного представника до Виконавця вважається датою укладення цього Договору. Законний представник та Пацієнт (за умови, що такий пацієнт досяг 14 років) вважаються ознайомленими з Договором в момент укладання Договору.

*Анамнез* – відомості про перебіг захворювання чи стан здоров'я, які пригадує Пацієнт (за умови, що такий пацієнт досяг 14 років) та Законний представник при його опитуванні лікарем Виконавця.

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

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

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

*Законні представники* – батьки (усиновлювачі), опікуни, піклувальники або інші законні представники Пацієнта, які звернулись до Виконавця та замовили платні стоматологічні послуги на користь Пацієнта. Статус та особи законних представників повинен бути ними документально підтверджений.

*Інформована добровільна згода* – усвідомлене погодження Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) та Законного представника на надання Пацієнту медичних послуг лікарями Виконавця, яка оформлюється у письмовій формі шляхом підписання Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) і Законним представником затвердженої Міністерством охорони здоров'я України форми та (за наявності) може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем.

*Лікуючий лікар* – лікар Виконавця, який надає медичну допомогу Пацієнту в період обстеження та/або лікування.

*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;

*Пацієнт* – фізична особа, яка не досягла 18 років і якій надаються платні стоматологічні послуги.

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

*План лікування* – обраний лікуючим лікарем і погоджений із Законним представником та Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) обсяг, види та порядок надання послуг (лікування, обстеження, профілактичних заходів тощо) та їх попередню вартість, орієнтовні строки надання послуг.

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

*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 попередження захворювань;

*Сторони договору (Сторони)* – Виконавець та Законний представник.

## **1. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ**

1.1. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту звернення Пацієнта за отриманням медичних стоматологічних послуг, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання плану лікування, інформованої згоди на діагностику та лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця тощо). Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору.

1.2. 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. Укладаючи Договір, Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх можливих додатків до Договору.

1.4. 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 медичному закладі Виконавця, що розміщені (оприлюднені) в Куточку (папці) споживача та на інтернет-сторінці Виконавця за посиланням: <https://www.darlinka.com.ua/>

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

1.6. Виконавець на письмову вимогу Пацієнта, складає окремі двосторонній Договір про надання стоматологічних Послуг. Договір підписується обома Сторонами, складається в двох примірниках та мають однакову юридичну силу.

## **2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ (ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ)**

2.1. Виконавець зобов'язується за погодженням та дорученням Законного представника надати Пацієнту платні послуги, а Законний представник зобов'язується їх прийняти та оплатити на умовах, визначених цим Договором.

2.1.1. До Послуг, які надаються відповідно до умов цього Договору, входять:

- Дитяча стоматологія;
- Дитяча анестезіологія;
- Ортодонція;
- Хірургічна стоматологія.

2.2. Послуги надаються штатним медичним персоналом Виконавця з використанням сертифікованого медичного обладнання та дозволених до використання в Україні лікарських засобів і медичних виробів.

2.3. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Законним представником та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років).

2.4. Надання Послуг здійснюється після надання Законним представником документів, що ідентифікують його особу та особу Пацієнта та підписання Законним представником та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) Інформованої добровільної згоди на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення, а за необхідності – підписання інших документів, затверджених Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованих добровільних згод є необхідною попередньою умовою для початку надання Послуг.

2.5. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном: +380 (66) 285 86 06, +380 (068) 285 80 34 та на інтернет-сторінці за посиланням <https://www.darlinka.com.ua/>. 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 Законним представником в усній або письмовій формі згідно графіку роботи установи.

2.6. За результатами первинного огляду лікуючий лікар складає план лікування (якщо такий передбачений), що визначає узгоджений Законним представником, Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) та Виконавцем обсяг та види послуг та їх попередню вартість. Необхідною умовою виконання Договору є згода Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) із

запропонованим планом лікування, що засвідчується підписом Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) на плані лікування.

2.7. Впродовж дії Договору лікуючий лікар може скласти декілька Планів лікування (в такому випадку умови додаткового Плану лікування будуть доповненням до попереднього Плану лікування або змінами до Плану лікування).

2.8. Законний представник погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію профільного медичного спеціаліста, який відсутній у Виконавця, він зобов'язаний забезпечити проходження Пацієнтом такого обстеження або консультації в строки, встановлені Виконавцем, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.

1.9. Виконавець не має права розголошувати третім особам (за виключенням інших спеціалістів, які можуть бути залучені до надання медичних послуг Пацієнту) інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторону життя Пацієнта, яка стала відома у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

### **3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених Виконавцем тарифів на Послуги. Тарифи містяться в затвердженому Виконавцем Прейскуранті.

3.2. Попередня вартість Послуг зазначається в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. Вартість Послуг визначається виходячи з діючих на момент надання Послуги тарифів Виконавця.

3.3. Послуги оплачуються Законним представником одним із нижченаведених способів за вибором Законного представника:

(а) оплата готівкою в касу Виконавця;

(б) оплата за допомогою платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;

(в) оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком.

3.4. Послуги оплачуються Законним представником в день надання Послуги - до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.

3.5. Законний представник має право здійснити попередню оплату Послуг, визначених Планом лікування. Вартість Послуг, сплачених Законним представником як попередня оплата, не може бути переглянута Виконавцем у разі зміни тарифів на Послуги та встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати.

3.6. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця, Законним представником обов'язково вноситься передоплата в розмірі, визначеному Виконавцем. Розмір передоплати та строк її внесення може зазначатися в Плані лікування та/або в рахунку, який надається Законному представнику.

3.7. Послуги за безготівковим розрахунком надаються тільки за умови 100 % попередньої оплати.

3.8. Якщо сума вартості всіх складових наданих Послуг перевищує внесену Законним представником попередню оплату, то різницю Законний представник повинен погасити не пізніше дня закінчення надання Послуг.

3.9. У разі недостатності у Законного представника грошових коштів для оплати отриманих Послуг заборгованість Законного представника перед Виконавцем може бути оформлена додатковою угодою про оплату Послуг з відтермінованими платежами.

3.10. Законному представнику може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем з вказаною датою платежу.

3.11. 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. Законний представник має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможливує продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку припинити дію цього Договору, а Законний представник зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Пацієнтом Послуг. Якщо Законний представник не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов та з підписанням нового або додаткового Плану лікування.

3.12. Якщо з вини Виконавця Послуги надаються не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених Послуг відшкодовується Законному представнику протягом трьох робочих днів з моменту звернення Законного представника із відповідною заявою.

3.13. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення Пацієнта та Законного представника на прийом до лікаря чи на процедуру, відмови Пацієнта (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) та Законного представника від подальшого отримання Послуг, порушення Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) та Законним представником умов цього Договору Виконавець має право протягом 30 робочих днів з дати настання відповідного факту відмовитися від цього Договору, про що

повідомляє Законного представника. У випадку відмови від Договору у вказаному у цьому пункті випадку, Виконавець протягом 5 робочих днів повертає Законному представнику сплачену суму попередньої оплати, за вирахуванням фактично понесених Виконавцем витрат з надання Послуг, вартості фактично наданих послуг та штрафу в розмірі 40% від вартості узгоджених Сторонами в Плані лікування, проте не наданих Послуг.

3.14. Законний представник не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Пацієнту Послуг.

3.15. 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.

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

#### **4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ**

4.1. У випадку, якщо протягом 1 (одного) календарного дня з дати завершення надання кожної медичної послуги Законний представник не звертається до Виконавця з претензіями щодо якості або об'єму, процесу надання відповідної конкретної послуги, послуги вважаються прийнятими Законним представником та таким чином Законний представник підтверджує, що у нього відсутні будь-які претензії до Виконавця щодо якості, об'єму та кількості наданих за цим Договором Пацієнту послуг.

4.2. Приймання-передача наданих Послуг здійснюється в усній формі чи на вимогу Виконавця або Законного представника шляхом оформлення Акту виконаних робіт (далі – Акт), який складається Виконавцем в двох примірниках та надається Законному представнику для підписання.

4.3. Законний представник зобов'язаний підписати обидва примірники Акту або надати письмову мотивовану відмову від його підписання протягом одного календарного дня.

4.4. У разі якщо Законний представник протягом одного календарного дня не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту, Послуга вважається належним чином наданою Виконавцем Пацієнту та належним чином прийнятою Законним представником.

4.5. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту, Виконавець протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє Законного представника про результати розгляду.

4.6. Якщо Пацієнту надано декілька Послуг, Виконавець має право скласти один Акт в двох примірниках, в якому зазначити весь перелік наданих Послуг.

#### **5. ПРАВА СТОРІН**

##### **5.1. Законний представник має право:**

5.1.1. На укладення (акцептування) цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах;

5.1.2. До моменту замовлення медичних послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем;

5.1.3. Узгодити з Виконавцем орієнтовану вартість Послуг шляхом підписання разом із Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) Плану лікування;

5.1.4. На Послуги належної якості;

5.1.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан здоров'я Пацієнта, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у Виконавця;

5.1.6. 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;

5.1.7. Вибрати разом із Пацієнтом (за умови, що пацієнт досяг 14 років) 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;

5.1.8. Вимагати заміни лікуючого лікаря;

5.1.9. При зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг Законний представник разом із Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) вправі на вибір:

(а) погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість;

(б) відмовитись від запропонованих змін та продовжити лікування на узгоджених раніше умовах;

(в) розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.

5.1.10. На таємницю про стан здоров'я Пацієнта, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні;

5.1.11. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку;

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

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

## **5.2. Виконавець має право:**

- 5.2.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги;
- 5.2.2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги;
- 5.2.3. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором;
- 5.2.4. Отримувати, зберігати та використовувати інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних;
- 5.2.5. В разі необхідності, за попереднім погодженням із Законним представником та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років), вносити зміни в План лікування;
- 5.2.6. Самостійно визначати і призначати медичних працівників, які надаватимуть Послуги Пацієнту, окрім призначення лікуючого лікаря, який погоджується із Законним представником та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років);
- 5.2.7. 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;
- 5.2.8. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов та зберігати переписку із Законним представником та Пацієнтом;
- 5.2.9. Вести фото та/або відео фіксацію процесу надання Послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України;
- 5.2.10. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Законного представника та Пацієнта (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років);
- 5.2.11. В разі запізнення Законного представника та Пацієнта, в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг;
- 5.2.12. Скерувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування;
- 5.2.13. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
  - (а) відмови Законного представника та Пацієнта (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) від підписання інформованих добровільних згод, заповнення анамнезу (анкети здоров'я), інших анкет, згод або заяв, встановлених Виконавцем та необхідних останньому для надання Пацієнту Послуг;
  - (б) при виникненні заборгованості у Законного представника з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
  - (в) виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання чи станів, лікування яких неможливе в Закладі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) від лікування такої патології, якщо це унеможливило б надання Послуг за Планом лікування;
  - (г) перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг.
- 5.2.14. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:
  - (а) надання Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) та Законним представником неповних та/або недостовірних даних про свою особу та/або стан здоров'я Пацієнта;
  - (б) наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
  - (в) відмови Законного представника та Пацієнта (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
  - (г) у разі якщо Законний представник та Пацієнт (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) наполягають на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
  - (д) недотримання і невиконання Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) та Законним представником встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
  - (е) порушення Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) та/або Законним представником Правил внутрішнього розпорядку Виконавця, Положення про права та обов'язки пацієнтів та Пам'ятки пацієнта.
  - (є) відсутності підтвердження Законним представником візиту до медичного закладу за 24 години до часу такого візиту призначеного попередньо;
  - (ж) неотримання дозволу лікуючого лікаря для здійснення відео та аудіозапису процесу надання медичної допомоги та здійснення прямих трансляцій в мережу інтернет процесу надання медичної допомоги;
  - (з) невиконання вимоги лікуючого лікаря щодо обмеження присутності батьків або родичів в кабінетах, де надається медична допомога Пацієнту;
  - (и) оголошення уповноваженими органами державної влади епідемії та/або карантину на території адміністративної територіальної одиниці в межах якої знаходиться медичний заклад Виконавця.

5.2.15. Відмовитись від цього Договору відносно конкретного Пацієнта у випадку невиконання Законним представником та/або Пацієнтом (за умови, що такий Пацієнт досяг 14 років) умов та/або обов'язків, передбачених цим Договором.

## 6. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 6.1. Законний представник зобов'язаний:

6.1.1. До укладання Договору ознайомитися з тарифами Виконавця. При візиті до медичного центру Виконавця ознайомитись з Правилами внутрішнього розпорядку Виконавця, Положенням про права та обов'язки пацієнтів, Пам'яткою пацієнта, які знаходяться в куточку (папці) споживача;

6.1.2. Вчасно прибути до Виконавця в дату та час надання Послуг Пацієнту;

6.1.3. Завчасно повідомляти Виконавця про об'єктивну неможливість Пацієнта з'явитися на прийом;

6.1.4. Під час перебування на території медичного закладу неухильно дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку Виконавця, Положення про права та обов'язки пацієнтів та Пам'ятки пацієнта та забезпечити їх виконання Пацієнтом;

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

6.1.6. Вжити всіх заходів для точного і своєчасного виконання Пацієнтом усних чи письмових приписів і рекомендацій лікуючого лікаря, дотримання Плану лікування;

6.1.7. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан здоров'я Пацієнта, які необхідні лікуючому лікарю для надання Послуг;

6.1.8. Повідомляти лікуючого лікаря про покращення або погіршення самопочуття Пацієнта, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану здоров'я Пацієнта протягом строку надання Послуг.

6.1.9. Приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти виконаних робіт;

6.1.10. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором;

6.1.11. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано Виконавцем з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я Пацієнта;

6.1.12. Заповнювати та підписувати та забезпечити підписання Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) інформованих добровільних згод на проведення діагностики, лікування та знеболення, інших анкет, згод або заяв, встановлених Виконавцем та необхідних останньому для надання Послуг;

6.1.13. Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Договором.

### 6.2. Виконавець зобов'язаний:

6.2.1. Провести в узгодженій із Законним представником час первинний огляд Пацієнта для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування і проінформувати Законного представника про результати;

6.2.2. За необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього - проінформувати Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) і скерувати Пацієнта для проходження обстеження до іншого закладу охорони здоров'я або профільного медичного спеціаліста.

6.2.3. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу, Плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами;

6.2.4. Забезпечити надання Пацієнтові всіх необхідних Послуг, передбачених Договором та узгодженим Планом лікування;

6.2.5. Створити належні і безпечні умови перебування Пацієнта та Законного представника у медичному закладі Виконавця.

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

6.2.7. Інформувати Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) про обставини, що можуть виникнути та призвести до збільшення обсягу надання Послуг, про можливі ризики та ускладнення, що можуть виникнути в ході надання Послуг;

6.2.8. При змінах в процесі лікування узгодити з Законним представником та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість;

6.2.9. Надати Пацієнту (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги з обов'язковим повідомленням про такі призначення Законного представника;

6.2.10. На вимогу Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг;

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

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

6.2.13. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

## **7. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ**

7.1. Послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними спеціалістами Виконавця.

7.2. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або протоколів медичної допомоги, затверджених МОЗ України.

7.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.

7.4. Послуги повинні бути безпечними для здоров'я Пацієнта.

7.5. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України.

7.6. Умови гарантійного обслуговування (дивитись куточок споживача та на інтернет-сторінці Виконавця за посиланням: <https://www.darlinka.com.ua/>)

## **8. УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

8.1. 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.

8.2. У випадках, коли при погодженні Плану лікування Законний представник пацієнта наполягає на застосуванні медичних втручань, позитивні результати яких дуже сумнівні чи ефект від їх застосування не буде стійким, а також коли Законний представник пацієнта бажає задовольнити нестандартні естетичні уподобання, гарантійні зобов'язання не розповсюджуються, а Законний представник пацієнта надає Виконавцю письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки;

8.3. Всі дефекти, недоробки та інші недоліки наданих Послуг, які виявлені Законним представником пацієнта протягом гарантійного строку, усуваються Виконавцем безоплатно в строк, погоджений Сторонами, за умови:

8.3.1. дотримання Законним представником пацієнта та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) всіх рекомендацій лікаря, в т.ч. обмежень в харчуванні та щодо дотримання гігієни ротової порожнини;

8.3.2. дотримання Законним представником пацієнта та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) правил користування результатом Послуг, у тому числі ортопедичною, ортодонтичною, іншою стоматологічною конструкцією, відновленим зубом тощо, відсутності травм, механічних пошкоджень;

8.3.3. своєчасної явки Пацієнта на прийом для продовження лікування;

8.3.4. обов'язкового відвідування Пацієнтом планових контрольних, періодичних, профілактичних оглядів;

8.3.5. регулярного відвідування лікаря – стоматолога дитячого не рідше, ніж 1 раз на 6 місяців;

8.3.6. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Законного представника пацієнта до лікаря Виконавця за усуненням виявлених недоліків.

8.4. У разі недотримання Законним представником пацієнта та Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) будь-яких умов, передбачених в попередньому пункті, гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються та Пацієнт втрачає право на безоплатне усунення недоліків, в період дії гарантійного строку.

8.5. Гарантія не поширюється на нормальне зношування або на ушкодження, викликані ненормальним або неправильним використанням, недбалістю або нещасним випадком.

## **9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА**

9.1. Укладенням (акцептуванням) цього договору Законний представник надає Виконавцю згоду на збір, обробку та використання персональних даних Законного представника та Пацієнта в обсязі та способами, передбаченими чинним законодавством України, а також на внесення персональних даних до бази персональних даних Виконавця.

9.2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування або надання медичних послуг.

9.3. Виконавець зобов'язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Законного представника та Пацієнта під час їх обробки. Працівники Виконавця здійснюють обробку персональних даних Законного представника та 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.

9.4. Законний представник надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних з метою інформування Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років), здійснення зв'язку із Законним представником; для надсилання повідомлень медичного, інформаційного та (або) рекламного характеру; надсилання повідомлень, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Законного представника контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

## 10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

10.1. 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).

10.2. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо збереження конфіденційності інформації, отриманої під час виконання Сторонами положень даного Договору.

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

## 11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно з діючим законодавством України та цим Договором.

11.2. Законний представник відповідає за достовірність всієї наданої ним інформації, в тому числі щодо стану здоров'я Пацієнта, забезпечення виконання Пацієнтом рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.

11.3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.

11.4. У разі прострочення оплати наданих Послуг Виконавець має право вимагати від Законного представника сплати пені у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми фактичної заборгованості за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів – додатково вимагати від Законного представника сплати штрафу в розмірі суми заборгованості.

11.5. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

11.5.1. 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;

11.5.2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив лікарських засобів та/або медичних виробів, які проходять протягом розумного строку і про які Законний представник та Пацієнт (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) був повідомлений лікуючим лікарем;

11.5.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку недотримання (порушення) Пацієнтом та/або Законним представником рекомендацій, наданих лікуючим лікарем;

11.6. Виконавець звільняється від відповідальності за результат наданих Послуг та за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта, у випадках:

11.6.1. невиконання Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) та/або бездіяльності Законного представника щодо виконання призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;

11.6.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта та Законного представника на заплановані прийоми;

11.6.3. відмови Законного представника та Пацієнта (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;

11.6.4. неповідомлення, невчасне повідомлення Законним представником або Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) суттєвої інформації про стан свого здоров'я (анамнез) чи повідомлення завідомо неправдивих або неповних відомостей;

11.6.5. отримання медичної допомоги, що передбачена Планом лікування в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;

11.6.6. несвоєчасного повідомлення Законним представником або Пацієнтом (за умови, що Пацієнт досяг 14 років) лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

11.6.7. використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;

11.6.8. виникнення алергії або несприйняття організмом Пацієнта лікарських засобів, медичних виробів (препаратів або матеріалів), дозволених до застосування;

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

11.7. Законний представник та Пацієнт повідомлені про те, що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. Законний представник та Пацієнт усвідомлюють, що в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності

діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного пацієнта, запропоновані Виконавцем Послуги можуть не принести очікуваного результату або навіть спричинити погіршення здоров'я Пацієнта, виникнення атипових реакцій та ускладнень, які не враховані у галузевих медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.

## **12. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

12.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або несвоєчасне виконання своїх зобов'язань за Договором у разі виникнення форс-мажорних обставин.

12.2. До форс-мажорних обставин сторони вирішили віднести обставини, визначені такими Законом України «Про торгово-промислові палати в Україні», та додатково наступні обставини: технологічні фактори (відсутність електроенергії в Клініці, перебої в постачанні води, пошкодження обладнання або устаткування тощо); тимчасову непрацездатність лікуючого лікаря та/або іншого медичного персоналу Клініки в разі, якщо такі обставини виключають можливість надавати послуги Пацієнту; захворювання Пацієнта, яке об'єктивно перешкоджає йому виконати свої зобов'язання за Договором або є несумісним із замовленими послугами.

12.3. Сторона, для якої стало неможливим виконання Договору, зобов'язана невідкладно (з урахуванням можливостей технічних засобів зв'язку та характеру існуючих перешкод), але не пізніше п'яти календарних днів з моменту настання та припинення форс-мажорних обставин повідомити будь-яким можливим способом іншу сторону про існуючі перешкоди та їх вплив на виконання зобов'язань за Договором, а також за необхідності документально підтвердити факт настання форс-мажорних обставин. Несвоєчасне попередження про форс-мажорні обставини позбавляє сторону права посилаючись на такі обставини у майбутньому.

12.4. Якщо форс-мажорні обставини виникли під час надання послуги, Клініка має право змінити медичну послугу на альтернативну або використати інше медичне обладнання, якщо надання цієї послуги неможливо перенести на інший час.

12.5. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше двох місяців поспіль, не виявляють ознак припинення та при цьому унеможливають подальше надання послуг за Договором, Клініка має право в односторонньому порядку припинити дію Договору до завершення виконання узгодженого з Пацієнтом плану лікування (шляхом повідомлення Пацієнта телефоном, в електронному листуванні, у месенджерах чи в інший спосіб). У цьому випадку Пацієнт не буде пред'являти претензії до Клініки з приводу ненаданих послуг та можливих збитків.

## **13. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

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

13.2. У випадку, коли Пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою до адміністрації Виконавця.

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

13.4. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з Законним представником пацієнта адміністрація Виконавця може запрошувати для участі у консиліумі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.

13.5. Виконавець не приймає претензій Законного представника пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів, без залучення таких спеціалістів до участі в консиліумі.

13.6. У разі якщо Послуга надана із дотриманням вимог щодо її належної якості та Законний представник не довів іншого, Виконавець має право прийняти рішення про часткове відшкодування Законному представнику пацієнта вартості такої Послуги, за винятком витрат на ортопедичні, ортодонтичні та інші стоматологічні конструкції. За таких умов Законний представник пацієнта зобов'язаний повернути Виконавцю встановлені конструкції. У разі відмови Пацієнта повернути конструкції відшкодування не проводиться.

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

## **14. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ**

14.1. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на інтернет-сторінці Виконавця. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на інтернет-сторінці Виконавця та на паперових носіях в Закладі Виконавця,

пріоритет має примірник, оприлюднений на інтернет-сторінці Виконавця за адресою: <https://www.darlinka.com.ua/>

14.2. У випадку внесення змін до цього Договору Виконавець зобов'язаний повідомити про це Законних представників за 5 днів до передбачуваної дати впровадження змін та/або введення нових цін шляхом розміщення оголошення на інтернет-сторінці та на рецепції в приміщенні медичного закладу Виконавця.

14.3. У разі незгоди Законного представника зі змінами, внесеними до Договору, такий Законний представник зобов'язаний розірвати Договір у тижневий строк з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни. Продовження користування Послугами свідчить про згоду Законного представника з внесеними до Договору змінами.

14.4. Нерозірвання Договору та продовження користування медичними послугами свідчить про згоду Пацієнта з внесеними до Договору змінами.

## **15. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ**

15.1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором. Щодо кожного конкретного Пацієнта цей Договір діє до повного виконання Плану лікування чи медично обґрунтованої необхідності припинити лікування, а щодо фінансових зобов'язань – до повного їх виконання.

15.2. Всі строки надання Послуг протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я Пацієнта та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.

15.4. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Законного представника вважати інформацію, зазначену ним при зверненні до Виконавця за замовленням Послуг для Пацієнта.

15.5. Діючі тарифи на медичні послуги затверджуються Виконавцем і розміщуються на інтернет-сторінці, а також в куточку (папці) споживача та надаються для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта. Правила внутрішнього розпорядку, Положення про права та обов'язки пацієнтів, Пам'ятка пацієнту зберігаються в куточку (папці) споживача.

## **16. ІНФОРМОВАНІ ДОБРОВІЛЬНІ ЗГОДИ**

16.1. Законний представник усвідомлює, що метою контролю якості обслуговування, його, а також Пацієнта телефонна розмова з працівниками Виконавця може бути записана та надає на це свою згоду.

16.2. Законний представник надає свою згоду на аудіо-, відеоспостереження, що ведеться в закладі Виконавця, а також на фото-, аудіо- та відео фіксацію (в тому числі під час та після надання медичних послуг Пацієнту), 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/чи розповсюдження.

16.3. Законний представник усвідомлює та погоджується, що використання його зображення та аудіо-, відеозапису з його участю та/або участю Пацієнта, а також публічний показ, відтворення та розповсюдження рекламних, інформаційних матеріалів з їх зображенням та відеозаписів з їх 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.

16.4. Законний представник 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).

16.5. Законний представник дає повну згоду на обробку його персональних даних та персональних даних Пацієнта будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням, поширенням (в тому числі розповсюдженням, реалізацією, передачею тощо), знеособленням, блокуванням та знищенням персональних даних Пацієнта в базі персональних даних Виконавця.

## **17. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

Додаток №1 – Правила внутрішнього розпорядку (перебування та обслуговування пацієнтів) у Медичному закладі ФОП Білоненко О. Г.

Додаток №2 – Положення про виконання гарантійних зобов'язань на окремі стоматологічні послуги (роботи) в Медичному закладі ФОП Білоненко О. Г.

Додаток №3 – Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (лікування зубів із седацією закисом азоту)

Додаток №4 – Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (лікування карієсу та його ускладнених форм тимчасових зубів)

Додаток №5 – Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (встановлення стандартної коронки)

Додаток №6 – Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (лікування пульпіту біологічним методом)

Додаток №7 – Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (видалення зуба)

Додаток №8 – Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (видалення зуба, резекція)

Додаток №9 - Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (ортодонтичне лікування), пацієнти дитячого віку

Додаток №10 - Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (ортодонтичне лікування)

Додаток №11 - Інформована добровільна згода на проведення медичного стоматологічного втручання (ортодонтичне лікування - виправлення недоліків зубного ряду за допомогою елайнерів)

Додаток №12 – Відмова пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення

## **18. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**

ФОП Білоненко О. Г.

Код юридичної особи: 2459512490

Місцезнаходження: 02141, місто Київ, Дарницький р-н, вул. Мишуги, буд. 10, прим. 101

Телефон: +380 (66) 285 86 06

E-mail: [darlinka@darlin.com.ua](mailto:darlinka@darlin.com.ua)

**ФОП Білоненко О. Г.**

