

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

(договір публічної оферти) про надання стоматологічних послуг

м. Дніпро
20__ року

«__» _____

ВИКОНАВЕЦЬ: Фізична особа Підприємець Жарікова Олександра Сергіївна (стоматологічна клініка «SunflowerDent», яка діє на підставі запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань та ліцензії Міністерства охорони здоров'я України на медичну практику серії АГ № 597029,

та

ЗАМОВНИК (ПАЦІЄНТ): _____ з
іншої сторони, разом іменовані як Сторони, а кожний окремо - Сторона, уклали цей Договір про наступне.

1.1. Сторони уклали цей ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ) про надання стоматологічних послуг (далі – «Договір») про наступне.

ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

2.1. Публічний договір (договір публічної оферти) про надання стоматологічних послуг – пропозиція Виконавця, адресована всім фізичним особам, що бажають скористатися медичними послугами. Згідно із положенням ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України умови публічного договору встановлюються однаковими для всіх споживачів та розміщені в мережі Інтернет на сайті Виконавця.

2.2. Акцепт – Приєднання до умов цього Договору здійснюється за адресою: 49000, м. Дніпро, вул. Баррикадна, будинок 7, шляхом подання Виконавцю відповідної Заяви на приєднання до Публічного договору про надання стоматологічних послуг (надалі - Заява на приєднання)

Свідченням повного та безумовного акцепту (прийняття) умов цього Договору є оформлення та підписання Замовником Заяви на приєднання та передача (надання) Заяви на приєднання Виконавцю.

Датою укладання Договору є дата передачі Виконавцю Замовником Заяви на приєднання

2.3. Пацієнт (Замовник) – фізична особа, яка звернулася до стоматологічного кабінету Виконавця для отримання медичних стоматологічних послуг та уклала з Виконавцем даний Договір.

2.3.1. Малолітні, неповнолітні чи недієздатні Пацієнти приймаються лише у присутності їх законних представників. Законні представники надають згоду на надання медичних послуг особам, в інтересах яких вони діють, підписують документи в їх інтересах та приймають рішення щодо замовлення медичних послуг відповідно до цього Договору. У такому випадку законні представники виступають Замовником відповідно до цього Договору, а Пацієнтом – особа, яку вони представляють, та зобов'язуються дотримуватись умов, викладених у ньому.

2.4. Лікуючий лікар – Лікуючий лікар - лікар Виконавця, який надає медичні стоматологічні послуги Пацієнту в місцях провадження господарської діяльності Виконавця.

2.5. Стоматологічні послуги – комплекс консультативних, діагностичних, лікувальних, профілактичних та реабілітаційних заходів різного ступеню складності та призначення, які надаються Виконавцем за умовами цього Договору. Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на Сайті Виконавця та/або безпосередньо у місцях провадження господарської діяльності Виконавця.

2.6. Сайт Виконавця – Інтернет-ресурс, розміщений в мережі Інтернет за адресою <https://sunflowerdent.dp.ua>, який є офіційним джерелом інформування Пацієнтів/Замовників про Виконавця та послуги, що ним надаються.

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. Предметом цього Договору є надання Пацієнту/Замовнику медичних послуг відповідно до умов цього Договору. Виконавець зобов'язується на умовах та в порядку, визначених цим Договором, надати Пацієнту/Замовнику стоматологічні послуги, а Пацієнт/ Замовник зобов'язується на умовах та в порядку, визначених цим Договором, прийняти та оплатити замовлені та/або отримані Послуги.

3.2. Виконавець підтверджує, що має право на здійснення діяльності у сфері провадження господарської діяльності з медичної практики, у відповідності з вимогами діючого законодавства України.

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

ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ДОГОВОРОМ

- 4.1. Вартість послуги визначається індивідуально в залежності від обсягу робіт, формується на основі Прейскуранта цін Виконавця що розміщений на сайті.
- 4.2. Виконавець має право змінювати Прейскурант цін, умови даного договору без попереднього узгодження з Пацієнтом/Замовником, забезпечуючи при цьому публікацію змінених умов на сайті Виконавця розміщеному в мережі Інтернет за адресою <https://sunflowerdent.dp.ua>, або в загальнодоступному для ознайомлення місці в приміщенні Виконавця, не менше ніж за один календарний день до їх введення в дію.
- 4.3. Оплата послуг Виконавця здійснюється Замовником за допомогою банківської платіжної картки, банківського переказу або шляхом внесення готівкових коштів до каси.
- 4.4. Послуги, що надаються згідно цього Договору, можуть бути сплачені за Пацієнта іншою фізичною або юридичною особою.
- 4.5. Оплата Послуг, що надаються Пацієнту/Замовнику, здійснюється на основі 100% оплати за виконані Послуги безпосередньо відразу після їх виконання.
- 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/Замовником обов'язково вноситься передоплата (завдаток) у розмірі 50% (п'ятдесят відсотків) від загальної вартості Послуг. Внесені кошти не повертають Пацієнту/Замовнику у разі неналежного виконання ним умов цього Договору або відмови від отримання замовлених Послуг з використанням вищевказаних стоматологічних конструкцій.
- 4.7. У разі відмови Пацієнта/Замовника від отримання фактично сплачених Послуг, Пацієнт/Замовник в одиничних випадках має право перенести надання послуги на будь-яку іншу дату та час, попередньо погодивши це із Виконавцем.
- 4.8. У разі, якщо Пацієнт/Замовник протягом 1 (одного) робочого дня з дати фактичного отримання Послуг не заявить письмову мотивовану відмову від їх прийняття, Послуги вважаються прийнятими Пацієнтом/Замовником без застережень і без претензій.
- 4.9. У разі надання мотивованої відмови Пацієнта/Замовника від прийняття Послуг, Сторони вирішують спірні питання шляхом переговорів.
- 4.10. Якщо Пацієнт/Замовник порушує порядок та строки оплати, Виконавець має право на відшкодування збитків, а також може припинити або відмовити у наданні будь-яких своїх послуг.
- 4.11. Правила надання та оплати медичних послуг зазначені в цьому договорі, який розміщений на сайті та загальнодоступному для ознайомлення місці в приміщенні Виконавця.

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Виконавець зобов'язаний:

5.1.1. Медичні працівники Виконавця повинні мати відповідну спеціальну освіту і відповідати єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.

5.1.2. Провести якісне обстеження порожнини рота Пацієнта/Замовника і, в разі необхідності, запропонувати йому пройти додаткові консультації і обстеження у фахівців іншого медичного профілю з метою уточнення діагнозу, правильного вибору матеріалів та протоколів лікування або протезування.

5.1.3. За результатами обстеження надати Пацієнту/Замовнику повну і достовірну інформацію про стан його порожнини рота, доцільності застосовуваних в його випадку протоколів лікування, протезування, медикаментів, матеріалів, тощо.

5.1.4. До початку надання медичних послуг Виконавець в усній формі повідомляє Пацієнту/Замовнику перелік, склад та вартість всіх медичних послуг, надання яких вважає доцільним.

5.1.5. При наданні платних медичних послуг дотримуватись лікарських формулярів, стандартів медичної допомоги, вимог МОЗ України та/або локальних/клінічних протоколів медичної допомоги, затверджених у встановленому порядку.

5.1.6. Визначити для Пацієнта/Замовника гарантійний термін та пояснити умови, при яких гарантійні зобов'язання зберігаються. У випадку неможливості надання гарантії Виконавець зазначає це в медичній документації.

5.1.7. Повідомити Пацієнта/Замовника про обставини, які можуть призвести до збільшення обсягу надання послуг, можливі ускладнення при проведенні лікування, і тимчасовий дискомфорт, які можуть виникнути в процесі лікування, протезування.

5.2. Виконавець має право:

5.2.1. Самостійно визначати методику та об'єм лікування Пацієнта/Замовника в рамках попередньо узгодженого з Пацієнтом/Замовником плану лікування.

5.2.2. Відмовити в прийомі Пацієнту/Замовнику у випадках, якщо Пацієнт/Замовник перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, коли дії Пацієнта/Замовника загрожують життю та здоров'ю персоналу Виконавця та порушення Пацієнтом правил перебування та обслуговування пацієнтів які визначені в цьому Договорі

5.3. Пацієнт/Замовник зобов'язаний:

5.3.1. Неухильно дотримуватись усних чи письмових приписів і рекомендацій лікарів Виконавця для досягнення і збереження результатів лікування.

5.3.2. Сплатити за надані Виконавцем стоматологічні послуги у повному обсязі та в узгоджений сторонами Договору строк.

5.3.3. Сплатити вартість лікування ускладнень основного захворювання або супутньої патології, виявленої під час обстеження та вартість додаткових послуг, які виникли після погодженої вартості.

5.3.4. З'являтися до Виконавця для проведення лікування у встановлений лікарем час.

5.3.5. Надати достовірні біографічні та адресні дані та необхідну для Виконавця інформацію про стан свого здоров'я, про перенесені та наявні захворювання та операції, травми, про проведені раніше обстеження та лікування, щодо наявних алергічних реакцій та протипоказань, а також інші відомості, які можуть позначитися на якості наданих Виконавцем послуг.

5.3.6. Своєчасно з'являтися на лікувальні та наступні профілактичні прийоми, у разі неможливості явки з поважної причини, попередити про це Виконавця.

5.3.7. Пацієнт, який знаходиться в приміщенні Виконавця (стоматологічному кабінеті «SunflowerDent»), повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу та відвідувачів, не поводити себе шумно, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь-яких проявів агресії.

5.3.8. Пацієнт повинен підтримувати чистоту у приміщенні Виконавця (стоматологічному кабінеті

«SunflowerDent»), при несприятливих погодних умовах або за вимогою персоналу - одягнути

одноразові бахіли, що надаються пацієнтам безкоштовно. З метою дотримання санітарно-гігієнічних умов, використання бахіл в стоматологічному кабінеті є обов'язковим.

5.3.9. Пацієнтам заборонено:

- займатися тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв в приміщеннях стоматологічному кабінеті та на прилеглих територіях.
- займатися будь-яким видом торгівлі або обміну.
- мати при собі холодну та вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим.
- приводити або приносити до стоматологічного кабінету тварин.
- залишати малолітніх дітей без нагляду.
- вилучати будь-які документи з інформаційних стендів.
- виробляти фото- і відео- зйомку без попереднього дозволу адміністрації.

5.4. Пацієнт має право:

5.4.1. Отримати медичні послуги належної якості.

5.4.2. Отримати у доступній формі повну та достовірну інформацію про: вартість стоматологічних послуг, стан свого здоров'я, перелік досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, можливі ускладнення. У передбачених чинним законодавством України особливих випадках така інформація може бути обмежена Виконавцем.

5.4.3. Сплачувати за лікування повністю, наперед чи частинами, за умови погодження з адміністрацією Виконавця.

5.4.4. Вибору лікуючого лікаря.

5.4.5. Відмовитись від отримання Послуги (частини послуги) в будь-якій момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги та враховуючи положення пункту 4.6. цього Договору.

5.4.6. Відмовитись від лікування на будь-якому його етапі.

УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

6.1. Виконавець надає послуги за цим Договором в дні та години роботи, які встановлюються адміністрацією Виконавця і доводяться до відома Пацієнта/Замовника на сайті, за адресою в приміщенні Виконавця.

6.2. Медичні послуги надаються за попереднім записом.

6.3. Виконавець залишає за собою право змінювати час надання послуг за попередньою згодою з Пацієнтом, а також право позачергового прийому Пацієнта з симптомами гострого захворювання.

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

6.5. Якість наданих медичних послуг повинна відповідати вимогам законодавства України. З питань якості обслуговування звертатись до Виконавця, за номером телефону _____ в години роботи медичного закладу, або письмово: за адресою вказаною в реквізитах Виконавця; на електронну пошту: dentsunflower@gmail.com

6.6. Приймання-передача наданих Послуг здійснюється в усній формі чи на вимогу однієї зі Сторін шляхом оформлення Акту виконаних робіт (далі – Акт), який складається Виконавцем в двох примірниках та надається Пацієнту для підписання.

6.7. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника Акту виконаних робіт або надати письмову мотивовану відмову від підписання Акту.

6.8. Якщо Пацієнт не надав адміністратору письмову мотивовану відмову від підписання Акту виконаних робіт, медична послуга вважається належним чином наданою та належним чином прийнятою Пацієнтом.

6.9. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту виконаних робіт, Виконавець протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів розглядає таку відмову та письмово повідомляє Пацієнта про результати розгляду.

6.10. Терміни надання та виконання послуг конкретизуються за домовленістю із Пацієнтом/Замовником з урахуванням соматичного та психофізичного стану пацієнта, гостроти клінічної ситуації, особливостей перебігу захворювання тощо. Кількість прийомів визначається індивідуально, узгоджується обома сторонами.

ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ, ТЕРМІНИ ТА УМОВИ

7.1. На всі стоматологічні роботи, які підпадають під гарантії, Виконавець надає **Гарантію**, що дає Пацієнту право на безкоштовне або частково сплачене усунення Виконавцем дефектів, які можуть виникнути під час гарантійного терміну згідно з положеннями цього Договору.

7.1.1. В кожному окремому випадку лікар з числа персоналу Виконавця на свій розсуд обирає ефективну методику усунення дефекту.

7.2. При наданні Пацієнту медичних послуг, Виконавець встановлює наступні **гарантійні терміни**:

7.2.1. На послуги по **відновленню анатомічної форми зуба** (пломба, художня реставрація, інше), що надаються з використанням фото- та хімічного полімеризаційного матеріалу, надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги. Клінічна оцінка стану пломби та реставрації (надалі пломба) проводиться на підставі наступних критеріїв:

- Пломба відновлює анатомічну форму зуба.
- Крайове прилягання. При зондуванні пломба щільно прилягає до твердих тканин зуба, зонд не затримується, видимої щілини немає.
- Зміна кольору по зовнішньому краю пломби в нормі відсутня, але допустима для осіб, що палять.
- Відсутність рецидиву карієсу по краю пломби.
- Порушення цілісності пломби: випадіння, рухливість.

Зміна зазначених вище критеріїв є гарантійним випадком і такі недоліки безоплатно усуваються Виконавцем протягом діючого гарантійного терміну.

7.2.2. **Незнімні ортопедичні конструкції** (коронки суцільнолітні, металокерамічні та безметалеві, вініри, накладки, коронки на імплантатах, тощо) підлягають гарантії. До недоліків, що усуваються Виконавцем безоплатно протягом 1 (одного) року з дати надання послуги відносяться:

- Випадання, рухливість вкладки;
- Нещільне прилягання коронки до уступу чи шийки зуба;

- Розцементування незнімних конструкцій протезів.

Порушення цілісності коронки, у т.ч. відкол облицювання, безоплатно усувається Виконавцем протягом 1 (одного) місяця з дати надання послуги, далі протягом наступних 11 (одиннадцяти) місяців з оплатою 30% (тридцять відсотків) від вартості наданих послуг.

7.2.3. На **знімні протези** (бюгельні, нейлонові, з акрилу) надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги. В даному випадку Претензії Пацієнтів відносно знімних (повністю або частково) зубних протезів можуть бути пред'явлені протягом гарантійного терміну за умови, якщо Пацієнт виконав рекомендації лікаря щодо:

- постійне користування конкретним протезом, оскільки інакше почнуться атрофічні зміни кістки щелепи, можливе поступове зміщення зубного ряду, тобто незабаром виникнуть порушення прикусу, жувальної функції і інші стоматологічні проблеми, які призведуть до того, що протез вже не буде прилягати належним чином;
- регулярного та грамотного дотримання правил особистої гігієни ротової порожнини (вранці та ввечері чистити зуби та зубні протези, полоскати ротову порожнину та зубні протези після кожного вживання їжі, використовувати спеціальні таблетки для чищення протезів);
- відвідування лікарів для коригування протезів (ні в якому разі не проводити самостійно корекцію знімних протезів та їх лагодження);
- звертатися до лікаря негайно при появі ускладнень чи зламу протезів.

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.

До недоліків, які безоплатно усуваються Виконавцем протягом 1 (одного) року з дати надання послуги відносяться: перелом протезів, відлам кламера штучного зуба від протезу, відлам штучного зуба від протезу.

7.2.4. Щодо встановлення **імплантатів**:

- якщо протягом 12 місяців після проведеної операції відбувається відторгнення імплантату – повторну імплантацію Виконавець проведе безкоштовно, але в тому випадку, коли Пацієнтом виконані Гарантійні умови передбачені цим Договором, є сприятливі умови для встановлення імплантату, протезування не проводилося фахівцями інших клінік.
- якщо відбувається відторгнення імплантату протягом 12 місяців після протезування Виконавцем (за умови, що протезування було виконане в рекомендовані Виконавцем терміни) – повторна імплантація проводиться безкоштовно, а протезування проводиться з 70% оплатою у разі дотримання Пацієнтом вищезгаданих умов.

- якщо відбувається відторгнення імпланту після протезування в іншій клініці, то повторна імплантація можлива лише при повній оплаті послуги.
- якщо відбувається відторгнення імпланту, а Пацієнт планує його повторне встановлення в іншій клініці, то грошові кошти, які були та будуть витрачені на проведення імплантації, не відшкодовуються.

7.2.5. Гарантія на коронки для **молочних зубів** та пломби з фото- та хімічного полімеризаційного матеріалу складає 6 (шість) місяців з дати надання послуги.

7.3. У випадках, коли через специфіку стоматологічної роботи (послуги) **неможливо визначити гарантійні терміни**, Лікар встановлює і роз'яснює Пацієнту відсоток успішності лікування в кожному конкретному випадку це стосується:

- лікування і переліковування кореневих каналів;
- професійної гігієнічної чистки порожнини рота;
- тимчасової пломби;
- пластмасової коронки;
- деяких видів ортодонтичного лікування;
- хірургічних операцій (резекцій верхівки кореня, видалення зуба, імплантації та ін.);
- лікування запалення ясен і оточуючих зуб тканин;
- лікування при діагнозі «пародонтит»;
- відбілювання зубів;
- лікування за бажанням Пацієнта зубів, що мають показання до видалення;
- лікування зубів мудрості;
- установки пломб в зубах, що мають показання до протезування.

7.3.1. У зв'язку з тим, що **лікування кореневих каналів немає гарантійного терміну**, після ендодонтичного лікування протягом року, при дотриманні Пацієнтом умов, про які йдеться мова у пункті 7.4. цього Договору, у разі виникнення необхідності повторного лікування кореневих каналів, Виконавець надає знижку на вартість повторного лікування того самого зуба, а саме:

- за перелікування кореневих каналів Пацієнт сплачує 50% (п'ятдесят відсотків) від вартості наданих стоматологічних послуг;
- відновлення зуба постійною пломбою здійснюється Виконавцем за гарантією безкоштовно за умови, якщо при попередньому лікуванні пломба була встановлена в нашій клініці та зроблено відповідний запис гарантії в медичній документації;
- відновлення зуба коронкою здійснюється з оплатою 50% (п'ятдесят відсотків) від вартості послуги за умови, якщо при попередньому лікуванні в нашій клініці

була встановлена коронка з того самого матеріалу або пломба з наявністю відповідного запису гарантії в медичній документації;

7.3.2. При **лікуванні глибокого карієсу**, якщо результат виявився негативним, протягом року з дати лікування, при дотриманні Пацієнтом умов, які перелічені у пункті 7.4. цього Договору, Пацієнт має право на безкоштовне відновлення зуба пломбувальним матеріалом. В даному випадку оплата за лікування кореневих каналів вноситься Пацієнтом в повному обсязі згідно Прайс-листа Виконавця.

7.4. Для дотримання Виконавцем гарантійних зобов'язань Пацієнт повинен обов'язково виконати Умови гарантійного обслуговування:

7.4.1. Повідомити дату надання гарантійного терміну з наявністю відповідного запису в медичній документації.

7.4.2. Виконувати всі рекомендації до, під час і після лікування.

7.4.3. Своєчасно з'являтися на прийом для продовження лікування.

7.4.4. Дотримуватися правил користування результатом Послуг, у тому числі ортодонтичною конструкцією, відновленим зубом тощо

7.4.5. Дотримуватися правил гігієни порожнини рота (індекс гігієни порожнини рота ІГ ≤ 2)

7.4.6. Проходити профілактичні огляди з періодичністю, рекомендованою медичним працівником Виконавця, але не рідше ніж кожні 6 місяців.

7.4.7. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернутися до Виконавця за усуненням виявлених недоліків.

7.4.8. Виявлені недоліки нашої роботи Пацієнт повинен виправляти тільки в Клініці Виконавця.

7.4.9. Відсутність травм, механічних пошкоджень.

7.5. У разі **недотримання Пацієнтом будь-якої умови**, передбаченої в п.7.4 цього Договору, гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються та Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданих Послуг в період дії гарантійного строку.

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

7.7. Гарантія не надається

7.7.1. На будь-які роботи на зубах, канали яких раніше були проліковані не Виконавцем. Переліковування таких зубів є дуже ризикованим і непередбачуваним процесом, в той самий час переліковування кореневих каналів є однією з найбільш дорогих і ресурсомістких маніпуляцій. Незважаючи на те, яким буде результат перелікування зубів та кореневих каналів Пацієнт оплачує повну вартість наданих стоматологічних послуг згідно з прейскурантом Виконавця.

7.7.2. На роботи по ремонту зубних протезів, що були виготовлені в інших медичних закладах.

7.7.3. На лікування дітей у випадку їхньої незадовільної поведінки під час лікування.

7.8. Гарантійні строки можуть бути змінені:

7.8.1. Через неявку пацієнта в термін, зазначений лікарем, або в зв'язку з недотриманням лікарських рекомендацій і призначень;

7.8.2. У разі неналежних показників індексу гігієни порожнини рота, а саме коли індекс гігієни незадовільний (2,1 – 2,5 бали); поганий (2,6 – 3,4 бали); дуже поганий (3,5 – 5,0 бали), гарантія на всі роботи може бути частково або повністю знята, про що робиться відповідний запис у медичній карті Пацієнта.

7.8.3. Якщо лікування не завершено або були залишені каріозні зуби, старі пломби, що не відповідають критеріям та ортопедичні конструкції, що є постійним джерелом карієсогенної інфекції і потребують заміни, термін гарантії на всі виконані роботи зменшується вдвічі.

7.8.4. У разі надання Пацієнтом недостовірних відомостей при оформленні медичної документації Виконавець має право відмовити Пацієнту в гарантії на виконані послуги або скоротити терміни її дії.

7.8.5 Терміни гарантії можуть встановлюватися лікарями Виконавця індивідуально для кожного виду стоматологічних послуг, про що Виконавець повинен повідомити Пацієнта та зробити відповідний запис у медичній карті. Ці терміни в залежності від клінічної ситуації можуть мати розбіжності з стандартними термінами гарантій, прийнятими Виконавцем.

7.9. Гарантія анулюється:

7.9.1. При будь-якому самостійному втручанні пацієнта в стоматологічну конструкцію;

7.9.2. При одночасному лікуванні одного та самого захворювання або зуба в іншій стоматології без попереднього повідомлення лікаря і відповідного запису в медичній карті; 7.9.3. Пацієнт повинен з'являтися на профілактичні прийоми 1 раз в 6 місяців, у разі неявки гарантійні зобов'язання анулюються.

7.9.4. В разі втрати ортопедичної конструкції, при її розцементуванні.

7.9.5. Якщо Пацієнт знав, але приховав інформацію про стан свого здоров'я, який може впливати на результат лікування.

7.9.6. Гарантія не поширюється на випадки наслідків травм і захворювань, які призвели до порушення стану зубощелепної системи (переломи зубів і щелеп, кісток лицьового скелета, важкі системні захворювання, променева та хіміотерапія, оперативні втручання і т.п.).

7.9.7. В разі пошкодження пломб, реставрацій, зубних протезів в результаті дії фізичних і хімічних факторів.

7.10. У разі виникнення ускладнень:

7.10.1. Негайно, не пізніше ніж через 3 доби, повідомляти про всі ускладнення або відхилення, що виникли в процесі лікування та після лікування в гарантійний термін.

7.10.2. У разі виникнення ускладнень, відхилень в процесі лікування або при виявленні дефектів пломб, зубних протезів, тощо, протягом гарантійного строку звернутись в Клініку, не вдаючись до допомоги інших закладів охорони здоров'я. В іншому випадку Пацієнт втрачає право гарантійного обслуговування.

7.10.3. При виникненні невідкладної ситуації та відсутності можливості звернутися до фахівців нашої клініки Пацієнт має право звертатися за допомогою в інші медичні установи та зобов'язаний у строк до трьох днів, а за можливості – негайно сповістити про це Виконавця у будь-який спосіб. У випадку, якщо Пацієнт хоче зберегти гарантійні зобов'язання, щодо раніше наданих Виконавцем стоматологічних послуг обов'язковим є надання з іншого лікувального закладу виписки з медичної карти, рентгенівських знімків, результатів обстеження і лікування, які б підтвердили необхідність в негайному втручанні (наприклад, гострий зубний біль, ін.), а також надання доказів, що підтверджують обставини за яких було неможливим відвідування наших фахівців (наприклад відомості про фактичне місце перебування, транспортний чи електронний квиток, інше).

7.10.4. Виконавець не компенсує (не відшкодовує) суму витрат у будь-якому розмірі, понесених Пацієнтом в інших медичних закладах на повторне лікування, а за необхідності проводить повторну роботу шляхом надання стоматологічних послуг відповідно до гарантійних зобов'язань, які передбачені умовами цього Договору.

7.10.5. Пацієнту не повертаються грошові кошти сплачені за попередньо надані стоматологічні послуги Виконавцем не залежно від того, чи скористався Пацієнт правом повторного гарантійного лікування в клініці Виконавця чи ні.

7.10.6. При виникненні гарантійної ситуації вироби з прихованими дефектами та недоліками конструкції підлягають поверненню Виконавцю.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. У разі порушення Пацієнтом/Замовником своїх обов'язків (п.5.3. Договору) Виконавець знімає з себе відповідальність за можливі наслідки або ускладнення, що виникли у Пацієнта/Замовника.

8.2. У разі неявки Пацієнта/Замовника більше тижня (від призначеного терміну) при виготовленні ортопедичних робіт Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу зміну умов фіксації в порожнині рота Пацієнта/Замовника. В даному випадку Пацієнт/ Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю 50% (п'ятдесят відсотків) вартості роботи.

8.3. У всіх інших випадках сторони несуть відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства.

8.4. Сторони не несуть відповідальності за невиконання своїх зобов'язань за цим Публічним договором, якщо це невиконання стало наслідком дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин, як то: пожежі, стихійне лихо, військові дії, громадські заворушення, епідемії, блокади, страйки, землетруси, повені, а також інші дії чи події), які виникли поза волею Сторін і яких Сторона не могла уникнути та передбачити.

8.5. При настанні обставин, визначених у п.8.4. даного Публічного договору, Сторона, для якої вони настали, зобов'язана не пізніше ніж у семиденний строк з дати їх виникнення письмово повідомити про це іншу Сторону. Належним підтвердженням факту настання та строку дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин) є документ, виданий уповноваженим органом у порядку встановленому чинним законодавством України.

8.6. Виконавець звільняється від відповідальності якщо настання шкоди чи ускладнень відбулось не з вини Виконавця.

8.7. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

- ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта, якщо Послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред'являються до послуг даного виду;
- 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.

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

- невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;
- неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми чи контрольні медичні огляди;
- відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;
- неповідомлення, невчасне повідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я (анамнез), наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей;
- отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;
- несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

- використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;
- виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;
- розвитку захворювань чи патологій, які не по'язані з наданням послуг за цим Договором.

СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

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

9.2. Цей Договір публічно доводиться до відома усіх Пацієнтів/Замовників, шляхом його розміщення (оприлюднення) на Сайті Виконавця.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

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 з обмеженим доступом).

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

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

10.4. Персональні дані збираються з метою охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування та надання медичних послуг (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону України «Про захист персональних даних»).

10.5. Приєднуючись до даного договору, на підставі ст.11 Закону України «Про захист персональних даних», Пацієнт/Замовник приймає рішення про надання своїх персональних даних Виконавцю, і дає згоду на їх обробку шляхом ведення автоматизованих баз даних, механічним та ручним способом.

10.6. Склад та зміст персональних даних Пацієнта, що обробляються Виконавцем:

10.6.1. загальні дані (в тому числі, але не виключно: прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата та місце народження, адреса реєстрації та місце проживання, сімейний стан, засоби зв'язку); 10.6.2. спеціальні дані, що стосуються стану здоров'я Пацієнта (в тому числі, але не виключно: факт звернення за медичною допомогою, медична

інформація про особу, що містить не лише свідчення про стан здоров'я, а й про історію хвороби, запропоновані дослідження і лікувальні заходи, прогноз можливого розвитку захворювання, наявність ризику для життя і здоров'я, відомості про наявність групи інвалідності, генетичні дані тощо).

10.7. 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 були їм довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків.

10.8. У разі якщо для отримання послуг в Виконавця Пацієнт залучає перекладача, Пацієнт автоматично надає згоду на поширення Виконавцем такому перекладачу персональних даних Пацієнта та конфіденційної інформації про нього в обсязі, необхідному перекладачу для виконання його функцій.

10.9. Виконавець не несе відповідальності за розголошення інформації, наданої Замовником під час телефонних розмов та/або на електронній переписки та/або під час використання Сайту Виконавця, якщо таке розголошення сталося внаслідок обставин, які не залежали від волі Виконавця та не могли бути попереджені чи уникнені ним (зокрема, внаслідок хакерських атак, перехоплення інформаційних даних Сайту Виконавця, розміщення конфіденційної інформації Замовником на зовнішніх інформаційних ресурсах та/або веб-сайтах тощо).

ДОДАТКОВІ УМОВИ

11.1. Виконавець самостійно та на виконання вимог чинного законодавства України визначає умови Договору.

11.2. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях приміщенні Виконавця – на рецепції та/або в куточку (папці) споживача. Не розірвання Пацієнтом/Замовником Договору, вчинення ним підтверджувальних дій чи отримання Послуг свідчить про згоду Пацієнта/Замовника зі змінами, внесеними до цього Договору.

11.3. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на офіційному сайті Виконавця та на паперових носіях у приміщенні Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.

11.4. На підставі ч.2 ст.10 Закону України «Про електронну комерцію» Пацієнт/Замовник дає свою згоду на отримання смс повідомлень та розсилки на електронну пошту маркетингових акцій Виконавця та іншої інформації (нагадування про записи на прийом, запрошення на профілактичні огляди і т.д.) в рамках послуг виконавця.

- 11.5. Пацієнт/Замовник може відмовитися від смс та e-mail розсилки, зазначеної в п.11.4. цього Договору, звернувшись до адміністратора Виконавця за телефонами або адресою, вказаною в реквізитах Виконавця протягом робочого дня Виконавця.
- 11.6. Пацієнт/Замовник не заперечує проти проведення фото та відеозйомки під час лікування, а також використання даних матеріалів в наукових та рекламних цілях без зазначення персональних даних та зображень обличчя.
- 11.7. Пацієнт/Замовник дає згоду Виконавцю на надсилання інформації, що становить медичну таємницю, на номер телефону, електронну та/або поштову адресу (далі – контактні дані), вказані Пацієнтом/Замовником. Виконавець не несе відповідальності за будь-які ризики, пов'язані з відправкою інформації та неотриманням інформації за вказаними Пацієнтом/Замовником контактними даними.
- 11.8. Пацієнт/Замовник проінформований про те, що в приміщеннях Виконавця ведеться відеоспостереження.
- 11.9. Пацієнт/Замовник дає свою інформовану добровільну згоду на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення.
- 11.10. Виписка з медичної картки стоматологічного хворого, форма добровільної інформованої згоди, анкета про стан здоров'я є складовими договору.
- 11.11. Пацієнт/Замовник поінформований, що Виконавець не бере участі в реалізації програми державних гарантій безкоштовного надання громадянам медичної допомоги.
- 11.12. Сторони погодилися на ведення запису телефонних розмов та можливість посилання на їх у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій.
- 11.13. Всі можливі суперечки, що виникають в процесі виконання цього Договору, сторони будуть прагнути вирішити шляхом переговорів, а в разі недосягнення згоди – в судовому порядку

