

## Публічний договір про надання медичних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «ДІАВІТА ІНСТИТУТ», іменоване далі - «Виконавець», в особі директора Ледіна Світлана Ростиславівна, яка діє на підставі Статуту, та фізична (юридична) особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних послуг, іменована (ний) далі - «Замовник» або «Пацієнт», з іншої сторони, разом іменовані як - «Сторони», а кожна окремо – «Сторона», керуючись статтями 633, 634, 641, 642 Цивільного кодексу України, «Правилами внутрішнього розпорядку» (далі – Правила), уклали цей Публічний договір про надання медичних послуг (далі – Договір) про нижче наведене.

Визначення основних термінів: в цьому Договорі нижченаведені терміни, поняття і визначення вживаються у такому значенні:

Оферта – публічна пропозиція Виконавця викладена в тексті цього Договору, яка розміщена на Веб - сайті Виконавця <https://diavita.institute> відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України, адресована невизначену колу фізичних осіб, що мають бажання отримати медичну послугу та мають намір укласти Договір про надання медичних послуг, на умовах визначених Виконавцем у зазначеному Договорі.

Акцепт оферти - повне і беззастережне прийняття фізичною особою – Пацієнтом (Замовником) умов Оферти Виконавця, шляхом здійснення однієї із наступних підтверджуючих дій (зокрема, але не виключно): підписання згоди на обробку персональних даних, інформованої добровільної згоди на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення (в тому числі форми 003-б/о), плану лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця, будь-якої іншої дії, що свідчить про згоду Пацієнта із умовами цього Договору та укладення цього Договору.

Медична послуга (послуга) – певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками в Медичному центрі Виконавця, з метою профілактики, діагностики, лікування або реабілітації захворювань, патологій або станів Пацієнта. Медичні послуги надаються Виконавцем на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики, що видана згідно Наказу Міністерства охорони здоров'я (МОЗ) України № 2270 від 15 грудня 2022 року (далі - Ліцензія). Обсяг та перелік послуг, що надаються Виконавцем відповідає чинній Ліцензії.

Замовник – Пацієнт, Законний представник Пацієнта або інша особа, яка уклала Публічний Договір в інтересах Пацієнта відповідно до вимог діючого законодавства України.

Пацієнт – фізична особа, яка звернулася до Медичного центру Виконавця для отримання медичних послуг та/або яка отримує медичну допомогу (профілактичну, діагностичну, лікувальну) від Виконавця на умовах визначених цим Договором, в інтересах якої Замовником укладено цей Договір. Пацієнт може бути Замовником та укласти договір самостійно у разі досягнення ним повної цивільної дієздатності відповідно до законодавства України. У разі, якщо споживачем Послуг є малолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені цим Договором, набуває законний представник такої особи.

Медичний центр – заклад охорони здоров'я, створений Виконавцем та розташований за адресою: м. Київ, вул. Сирецька, буд. 29.

Веб-сайт Виконавця – веб-ресурс в мережі Інтернет за адресою <https://diavita.institute>, що є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та Медичні послуги, що ним надаються.

Лікуючий лікар/лікар – лікар Виконавця, який надає медичні послуги Пацієнту в Медичному центрі.

План лікування – обраний лікарем для кожного Пацієнта окремо і погоджений усно та/або письмово з Замовником комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, хірургічних, реабілітаційних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, із зазначенням етапів та видів лікування, переліку медичних досліджень (послуг, втручань), з можливим визначенням орієнтовних строків лікування та орієнтовної вартості лікування щодо хірургічних втручань в цінах, що діють на день отримання медичних послуг.

Правила – чинні Правила внутрішнього розпорядку, затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Замовником, що публікуються на Веб-сайті Виконавця та/або розміщені в Медичному центрі («Куточку відвідувача» / «Папці споживача»), з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення Договору.

Прайс-лист – діючі тарифи на Медичні послуги Виконавця з цінами, що публікуються на Веб-сайті Виконавця та/або розміщені в Медичному центрі («Куточку відвідувача» / «Папці споживача») до відома Пацієнтів, що є невід'ємною частиною цієї Оферти. Перелік медичних послуг Виконавця – перелік з окремих Медичних послуг, що надаються Виконавцем на підставі Ліцензії.

Пакет послуг (медична програма) – комплекс медичних послуг, які надаються Пацієнту Виконавцем протягом визначеного строку, обсяг, перелік та вартість якого визначено Прайс-листом Виконавця, що розміщений на Веб-сайті Виконавця та/або безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.

Інші терміни, скорочення зазначаються безпосередньо в тексті Договору.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Відповідно до ст. 634, 641, 642 Цивільного кодексу України цей Договір є публічним Договором приєднання (публічною офертою), що містить всі істотні умови надання Виконавцем Медичних послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Замовникам) отримати Медичні послуги на умовах, визначених цим Договором. Умови цього Договору встановлюються Виконавцем та є однаковими для всіх Замовників, а Замовники укладають цей Договір шляхом приєднання до запропонованого Договору в цілому. Приєднуючись до цього Договору, Замовник тим самим підтверджує, що він отримав електронний примірник цього Договору у формі, що унеможлиблює зміну його змісту, ознайомився повністю з умовами цього Договору, не має жодних застережень або заперечень, щодо умов Договору та зобов'язується належним чином виконувати покладені на нього зобов'язання за цим Договором. Цей Договір укладається без підписання Сторонами письмових примірників Договору. Цей Договір, укладений з дотримання вказаних вище умов, вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного у письмовій формі. Цей договір не є публічним в розумінні ст.

633 Цивільного кодексу України і може бути укладений Виконавцем лише з тими особами, які зможуть забезпечити виконання вказаних вище умов щодо укладення цього Договору.

1.2. Виконавець в умовах Медичного центру зобов'язується за зверненням Замовника надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних Медичних послуг, або Пакет (Програму) послуг з Переліку медичних послуг Виконавця, спрямованих на покращення стану здоров'я Пацієнта та відповідно до встановленого діагнозу (далі – Послуги), а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.

1.3. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я Пацієнта, медичних показань, бажань Замовника та технічних можливостей Виконавця. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за усним погодженням із Замовником. 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, та в доступній формі інформує Замовника про стан здоров'я, мету проведення запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, у тому числі наявність ризику для життя і здоров'я. У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план лікування. За результатами первинного огляду лікар складає План лікування, що визначає узгоджений Сторонами обсяг Послуг та їх попередню вартість. Згода Замовника/Пацієнта із запропонованим Планом лікування засвідчується підписом Замовника/Пацієнта або шляхом фактичного споживання Пацієнтом визначених послуг. Впродовж дії Договору Сторони можуть скласти декілька Планів лікування або змінити План лікування.

1.4. Надання Послуг в закладі охорони здоров'я Виконавця здійснюється відповідно до цього Договору, Правил та інших затверджених локальних нормативно-правових актів Виконавця, в тому числі відповідно до Згоди на медичне втручання, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися у формі, визначеній Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованої згоди є необхідною умовою для надання Послуг. При підтвердженні замовлення Послуги та/або погодженні Плану лікування Замовник (Пацієнт) погоджується, що ознайомлений з характером кожної замовленої Послуги, ризиками медичного втручання/обстеження/огляду під час її проведення, правом вимагати припинення процедури, розуміє мету та характер медичного втручання/обстеження/огляду та надає згоду на медичне втручання, обстеження, огляд відповідно до Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я".

1.5. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном або при особистому зверненні. 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 Замовником в усній або письмовій (шляхом підписання графіка відвідувань) формі. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця, в т.ч. у разі якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків, виникнення непередбачуваних обставин, які унеможливають надання Послуги Виконавцем (вихід з ладу обладнання, хвороба лікаря тощо).

- 1.6. Замовник погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію профільного медичного спеціаліста, який відсутній у Виконавця, він має пройти таке обстеження або консультацію в строки, встановлені Виконавцем, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.
- 1.7. Замовник (Пацієнт) розуміє, що у разі надання Послуг з використанням засобів дистанційного зв'язку діагнози і медичні рекомендації не є остаточними, і у більшості випадків існує необхідність у безпосередньому обстеженні, огляді Пацієнта лікарем за місцем провадження господарської діяльності з медичної практики.
- 1.8. Виконавець надає Медичні послуги на підставі Ліцензії.

## **ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **2. Замовник зобов'язаний**

- 2.1. До укладання Договору ознайомитися із Прайс-листом переліку медичних послуг Виконавця, Правилами, умовами цього Договору.
- 2.2. Записатись на прийом на сайті Виконавця, телефоном через контакт-центр чи особисто у Медичному центрі на визначені дату та час. Вчасно прибути до Медичного центру в дату та час надання Послуг. Завчасно повідомляти Медичний центр про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом чи на процедури.
- 2.3. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Медичному центру для надання Послуг. Виконувати всі приписи та рекомендації Лікуючого лікаря та медичного персоналу Виконавця, який бере участь у наданні Медичних послуг, та не вдаватись до самолікування;
- 2.4. Надати Лікуючому лікарю повні відомості про виникнення, тривалість та перебіг захворювань (станів), пов'язаних з наданням Медичних послуг; інформацію про стан здоров'я Пацієнта, наявність алергії або атипових реакцій на лікарські засоби, наявні та перенесені захворювання, у тому числі гепатити та інші вірусні захворювання тощо, шкідливі звички, відомості щодо прийому лікарських засобів, спадкові захворювання, які заносяться до медичної документації; протипоказання або обмеження до застосування будь-яких лікарських засобів, медичних і діагностичних маніпуляцій, оперативних втручань, встановлені металеві пластини, імпланти та шунти, тощо; повну і об'єктивну інформацію про фізичний і психоемоційний стан Пацієнта на момент звернення до Виконавця за Послугою; іншу необхідну інформацію, яка може вплинути на перебіг, результат і вибір методів діагностики, виду знеболювання чи наркозного забезпечення і оперативного лікування захворювань (станів) Пацієнта при наданні Медичних послуг Виконавцем.
- 2.5. Виконувати всі вимоги, призначення і рекомендації медичного персоналу Виконавця під час проведення обстеження і всього курсу лікування захворювань (станів) Пацієнта при наданні Медичних послуг Виконавцем. Своєчасно здійснювати заплановані візити до Лікуючого лікаря, сумлінно виконувати всі його приписи та рекомендації. Сумлінно виконувати всі вимоги режиму лікування, у тому числі щодо харчування та дієти, призначеної Лікуючим лікарем, дотримуватись Правил внутрішнього розпорядку та інші вимоги, що забезпечують якісне та своєчасне надання Медичних послуг. Своєчасно з'являтися на всі призначені процедури, консилиуми, додаткові обстеження та огляди, у т. ч. комісійні та за участю фахівців Виконавця та інших закладів охорони здоров'я.

2.6. Під час курсу лікування захворювань (станів) у Медичному центрі, повідомляти Виконавця (надавати інформацію представнику Виконавця або Лікуючому лікарю) про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування.

2.7. Приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором та Правилами. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано Виконавцем з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я Замовника.

2.8. У випадку одностороннього розірвання цього Договору Замовником, проінформувати належним чином про це Виконавця впродовж 12 годин з моменту прийняття відповідного рішення.

2.9. У випадку незрозуміння чи незгоди з планом лікування, іншою внесеною в медичну документацію інформацією, робити зауваження, роз'яснення в письмовому вигляді чи викласти факти за своїм розумінням в медичній документації Виконавця. У випадку відсутності таких пояснень, вибір методів лікування, обстеження, рекомендації представників Виконавця (Лікуючого лікаря, анестезіолога та інше) вважаються узгодженими з Замовником.

2.10. Погоджувати з Виконавцем консультації у спеціалістів інших медичних закладів та повідомляти про їх результати з пред'явленням висновку лікаря спеціалістів під час перебування на лікуванні у Виконавця.

### **3. Виконавець зобов'язаний:**

3.1. Надавати Медичні послуги кваліфіковано, згідно з чинними медичними технологіями і вимогами нормативних документів МОЗ України, зі змінами, внесеними до них або прийнятими МОЗ України протягом строку дії цього Договору. Виконавець може використовувати міжнародні клінічні протоколи.

3.2. Застосувати відповідні дозволені до використання обладнання, витратні матеріали та медикаменти, у тому числі із застосуванням сучасних методик.

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

3.4. Належним чином інформувати Замовника про мету, терміни надання Медичних послуг, ефективність обраних методик, а також про можливі ризики та ускладнення під час та після їх застосування.

3.5. Дотримуватися конфіденційності інформації про персональні дані Пацієнта, забезпечити збереження лікарської таємниці відповідно до діючої Політики конфіденційності, захисту персональних даних та збереження конфіденційної інформації.

3.6. У разі критичного стану Пацієнта організувати негайне його транспортування до спеціалізованих медичних закладів. Вартість транспортування та консультацій з інших медичних закладів сплачується Замовником окремо.

3.7. Надавати в строки, встановлені законодавством України виписку з медичної карти, копію медичної документації, що заведена на Пацієнта у Медичному центрі та зберігається у Виконавця, після відповідного письмового звернення Пацієнта з зазначенням причини отримання відповідної копії до адміністрації Виконавця.

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

### **4. Замовник має право:**

4.1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.

4.2. На отримання Медичних послуг належної якості на умовах та в обсязі, передбачених цим Договором. Отримати у доступній формі повну та достовірну інформацію про: вартість Медичних послуг, умови їх надання у Медичному центрі Виконавця, стан здоров'я, мету запропонованих медперсоналом (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 лікування. У передбачених чинним законодавством України особливих випадках така інформація може бути обмежена Виконавцем.

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

4.4. Знайомитися з інформацією та медичною документацією, що стосується питань обстеження або лікування хвороб (станів) Пацієнта у Медичному центрі, що вноситься в особисту медичну документацію представником Виконавця (наприклад, лікуючим лікарем): дані скарг, анамнезу, відомостей, що стосується здоров'я пацієнта, об'єктивні дані, дані лабораторних та додаткових методів дослідження, діагнозу, з рекомендаціями, призначеннями та іншими записами.

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

4.6. Отримати в строки, встановлені законодавством України копію медичної документації, що заведена на Пацієнта у Медичному центрі та зберігається у Виконавця, після письмового звернення Замовника до адміністрації Виконавця, з зазначенням причини отримання відповідної копії у встановленому порядку.

4.7. Відмовитися від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги, та підписати в такому випадку відповідні документи щодо відмови від подальшого лікування у Медичному центрі.

4.8. Інші права передбачені чинним законодавством України.

## **5. Виконавець має право:**

5.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги.

5.2. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.

5.3. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.

5.4. Вимагати від Пацієнта виконання призначень і рекомендацій Виконавця (лікуючого лікаря) даних при наданні Медичних послуг.

5.5. У разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час або до проведення медичних втручань - самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення.

5.6. У випадку необхідності спрямовувати Пацієнта для обстеження, проведення консультацій профільних спеціалістів або лікування в інший медичний заклад.

5.7. Надати неповну інформацію про стан здоров'я Замовника, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами у разі, якщо інформація про хворобу Замовника може погіршити стан його здоров'я або зашкодити процесу лікування.

5.8. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках: відмови Замовника від підписання Згоди на медичне втручання або інших документів, наданих працівниками Виконавця, що необхідні для надання Послуг за

цим Договором; при виникненні заборгованості у Замовника з оплати Послуг за відсутності прямої загрози життю Пацієнта (до моменту повного погашення такої заборгованості); при виявленні у Замовника під час обстеження захворювання (патології), лікування якого неможливе в Медичному центрі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Замовника від лікування такої патології, якщо це унеможливує надання Послуг за Планом лікування; при виявленні в Замовника/Пацієнта ознак алкогольного чи наркотичного сп'яніння, або іншого хворобливого стану, що перешкоджає наданню якісних Послуг; порушенні Правил внутрішнього розпорядку, агресивної поведінки чи інфекційного захворювання, яке загрожує здоров'ю інших осіб, що перебувають у Медичному центрі.

5.9. В односторонньому порядку розірвати цей Договір та/або припинити виконання своїх зобов'язань за цим Договором при порушенні або не виконанні Замовником своїх зобов'язань за цим Договором, порушенні лікарняного режиму, Правил внутрішнього розпорядку та при виявленні в Пацієнта ознаки алкогольного чи наркотичного сп'яніння, агресивної поведінки чи інфекційного захворювання, яке загрожує здоров'ю інших осіб, що перебувають у Медичному центрі.

5.10. В разі запізнення Пацієнта більше ніж на 20 хвилин, в односторонньому порядку змінити термін надання медичних послуг, перенести або відмінити надання таких медичних послуг, якщо перенесення надання медичних послуг неможливе.

5.11. На відшкодування матеріальної шкоди заданої Замовником/Пацієнтом та/або його представником у разі пошкодження, знищення, втрати, викрадення майна Виконавця під час надання послуг за цим Договором.

5.12. Виконавець має право відмовити у наданні медичних послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Замовника) в наступних випадках: надання Замовником неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я; наявність/встановлення/виявлення медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами; відмови Замовника пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження; у разі якщо Замовник наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України; недотримання Замовником встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування; порушення Замовником Правил.

## **6. ЦІНА ДОГОВОРУ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

6.1. Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених Виконавцем цін/тарифів на Послуги згідно чинного Прайс-листу. Ціни/тарифи на Послуги згідно чинного Прайс-листу мають юридичну силу угоди про узгоджену ціну. Ціни/тарифи на Послуги розміщені Виконавцем на Веб-сайті Виконавця та/або в Медичному центрі («Куточку відвідувача» / «Папці споживача») до відома Замовників у вигляді Прайс-листу. Перелік Послуг зазначається в Плані лікування та не включає лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування.

6.2. Замовник оплачує Послуги одним із нижченаведених способів за вибором: оплата готівкою в касу Виконавця; оплата за допомогою платіжної картки з використанням платіжного банківського терміналу Виконавця; оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком; оплата он-лайн за наданим посиланням платіжної системи.

6.3. Послуги оплачуються Замовником в день надання Послуги - до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги у відповідний візит до Медичного центру. Замовнику може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається в порядку, встановленому Виконавцем.

6.4. Замовник має право здійснити попередню оплату Послуг з узгодженням з Виконавцем. Вартість Послуг, сплачених як попередня оплата, не може бути переглянута Виконавцем у разі зміни тарифів на Послуги та встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця (індивідуальне замовлення лікувальних конструкцій для Замовника у третіх осіб тощо), Замовником обов'язково вноситься передоплата у розмірі до 100% включно від вартості таких витрат. Сума передоплати та строк її внесення зазначається в Плані лікування та/або в рахунку, який заздалегідь надається Замовнику.

6.5. Лікування за страховкою надається за умови попереднього укладання Виконавцем відповідного Договору зі страховою компанією і підтвердженням страховою компанією покриття послуг Виконавця .

6.6. Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг або в зміні Плану лікування), то відповідному коригуванню підлягає і остаточна вартість Послуг за цим Договором. Такі зміни Сторони узгоджують до моменту надання додаткових або змінених Послуг. Замовник має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможлиблює продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку відмовитись від надання Послуг за цим Договором, а Замовник зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг. Якщо Замовник не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов.

6.7. Якщо з вини Виконавця Послуги надаються не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених Послуг відшкодовується Замовнику протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта із відповідною заявою.

6.8. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення Пацієнта на прийом до лікаря або на іншу медичну процедуру, відмови Замовника/Пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення Замовником/Пацієнтом умов цього Договору та (або) Правил внутрішнього розпорядку, Виконавець повертає Замовнику сплачену ним суму передоплати з вирахуванням фактично здійснених витрат протягом семи робочих днів з моменту звернення Замовника із відповідною заявою, якщо це не суперечить положенням Договору або Правил.

6.9. Замовник не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Послуг.

6.10. Платником за Послуги можуть бути як самі Пацієнти, так і їх представники (родичі, довірені особи), а також інші медичні заклади, Національна служба здоров'я України, благодійні фонди, установи тощо.

6.11. Умови цього розділу Договору щодо оплати Послуг не поширюється на випадки надання Пацієнтам Медичних послуг, які оплачуються страховими компаніями відповідно до договорів добровільного медичного страхування або іншими юридичними особами. Будь-які Медичні послуги передбачені цим Договором, можуть бути також сплачені третьою особою на підставі окремого договору між третьою особою та Виконавцем.



## **7. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ**

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

7.2. Замовник зобов'язаний підписати обидва примірника Акту або надати письмову мотивовану відмову від його підписання. У разі якщо Замовник не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту Послуга вважається наданою належним чином, належної якості, в повному обсязі, у відповідності до Плану лікування, та прийнята Замовником у дату зазначену в Акті в повному обсязі без претензій до Виконавця.

За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту Виконавець протягом 10 (десяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє Замовника про результати розгляду. У разі обґрунтованості відмови Замовника, Сторони складають двосторонній рекламацийний акт з переліком необхідних доробок і термінів їхнього виконання.

7.3. Якщо Замовнику надано декілька Послуг, Виконавець має право скласти один Акт, в якому зазначити весь перелік фактично наданих Послуг.

7.4. У разі відсутності (не складання) підписаного двома сторонами Акту наданих послуг, належним підтвердженням надання Медичних послуг є відомості медичної документації, в тому числі, але не обмежуючись, Консультативний висновок спеціаліста.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. Виконавець несе відповідальність перед Замовником за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків у відповідності до чинного законодавства України.

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

- невиконання Замовником призначень та рекомендацій Лікуючого лікаря, Плану лікування;
- неявки чи несвоечасної явки Пацієнта на заплановані візити чи контрольні медичні огляди;
- відмови Замовника від продовження лікування та/або розірвання Договору з ініціативи Замовника, у т.ч. в односторонньому порядку або достроково;
- неповідомлення або несвоечасне повідомлення Замовником/Пацієнтом в анамнезі життя чи захворювань істотних відомостей про стан здоров'я Пацієнта, наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей, у т. ч. про наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, індивідуальну їх несприйняття, атипову побудову органів чи їх систем, наявність захворювань, які становлять загрозу для оточуючих та медперсоналу Виконавця;
- отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;
- несвоечасного повідомлення Замовником лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;
- недотримання Пацієнтом приписів та рекомендацій лікаря та медперсоналу;
- використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;

- розвитку захворювань чи патологій Пацієнта, які не пов'язані з наданням медичних послуг за цим Договором;
- виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;
- недотримання Пацієнтом положень цього Договору.

Збитки, завдані Замовнику невиконанням або неналежним виконанням цього Договору, підлягають відшкодуванню Виконавцем, у разі наявності його вини, у розмірі, що не перевищує двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

8.3. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

8.3.1. ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок індивідуальних особливостей організму Замовника 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 цього виду;

8.3.2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний, біологічний вплив препаратів, які проходять протягом розумного строку і про які Замовник був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;

8.3.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку недотримання (порушення) Замовником рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.

8.4. Замовник повідомлений про те, що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. Замовник усвідомлює, що в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного Замовника 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.

8.5. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору у разі виникнення особливих обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), які не існували під час укладання Договору та які виникли поза волею Сторін.

8.6. До обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин) Сторони відносять: стихійні лиха (бурі, циклони, повені, зливи, землетруси та інші природні та кліматичні явища); війну і воєнні дії, оголошення повітряної тривоги, блокаду, масові заворушення, страйки, безпорядки, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі; технологічні фактори (аварії, відсутність електроенергії, поломка обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Виконавця тощо); дії, бездіяльність або акти державних органів, виконавчих органів влади та місцевого самоврядування, спрямовані на припинення або призупинення виконання дій за цим Договором, та які перешкоджають нормальній діяльності Сторін, в тому числі, зміни в нормативній та законодавчій базі, яка регулює правовідносини Сторін цього Договору.

8.7. Сторона, яка не може виконувати свої договірні зобов'язання внаслідок обставин, зазначених у п. 8.4. цього Договору повинна терміново повідомити про це іншу сторону але не пізніше 10 календарних днів з дати їх виникнення, а також на вимогу іншої сторони належним чином підтвердити цей факт.

8.8. Якщо форс-мажорні обставини тривають більш одного місяця, кожна зі Сторін вправі розірвати цей Договір. При цьому жодна із Сторін не має права вимагати від іншої сторони відшкодування можливих збитків, а

Виконавець зобов'язується повернути Замовнику суму попередньої оплати, яка фактично була сплачена за Послуги, що не були надані Виконавцем.

## **9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА.**

9.1. На виконання Закону України "Про захист персональних даних" Виконавець повідомляє Замовника/Пацієнта про здійснення обробки персональних даних Пацієнта під час виконання цього Договору. Обробка персональних даних здійснюється на основі Політики конфіденційності, захисту персональних даних та збереження конфіденційної інформації.

9.2. Володільцем персональних даних є Виконавець. Персональні дані збираються з метою охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення лікування або надання Медичних послуг (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону України "Про захист персональних даних").

9.3. Склад та зміст персональних даних, що обробляються Виконавцем: загальні дані (в тому числі, але не виключно: прізвище, ім'я, по батькові, стать, ідентифікаційний/податковий номер платника податків в Україні, дата та місце народження, адреса реєстрації та місце проживання, сімейний стан, засоби зв'язку); спеціальні дані, що стосуються стану здоров'я особи (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).

Пацієнт має такі права у сфері захисту персональних даних: знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця персональних даних; отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані; на доступ до своїх персональних даних; отримувати не пізніше як за 30 календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних; пред'являти вмотивовану вимогу Виконавцю із запереченням проти обробки своїх персональних даних; пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Виконавцем, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними; на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження, у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи; звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних; застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних; знати механізм автоматичної обробки персональних даних; на захист від автоматизованого рішення, яке має для пацієнта правові наслідки.

9.4. Персональні дані пацієнтів зберігаються у формі картотек та/або локальних електронних баз даних.

9.5. Виконавець зобов'язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Замовника/Пацієнта під час їх обробки. Працівники Виконавця здійснюють обробку персональних даних Замовника/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.

9.6. Виконавець вживає всі можливі заходи щодо збереження конфіденційної інформації, але не несе відповідальності за її розголошення в результаті хакерських атак на програмне забезпечення Виконавця або фізичне викрадення носіїв інформації.

9.7. Виконавець може передавати персональні дані пацієнтів до Міністерства охорони здоров'я України, Департаментів охорони здоров'я м. Києва, відповідних обласних державних адміністрацій, органам прокуратури, правоохоронним та судовим органам, органам опіки та піклування, страхованим компаніям тощо виключно в обсязі, що є необхідним для реалізації ними своїх повноважень відповідно чинного законодавства. Адвокати мають право доступу до персональних даних лише тих Пацієнтів, які є їхніми клієнтами, та виключно у випадку надання цими клієнтами згоди на таку передачу персональних даних Адвокату. Замовник/Пацієнт надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних, з метою інформування Замовника/Пацієнта, здійснення зв'язку із Замовником/Пацієнтом.

9.8. Замовник/Пацієнт дає згоду Виконавцю на надсилання Виконавцем інформації, що становить медичну таємницю, на зазначені Замовником номер телефону, електронну та/або поштову адресу. Виконавець не несе відповідальності за будь-які ризики, пов'язані з відправкою інформації та неотриманням інформації за вказаними адресами (контактними даними).

## **10. УКЛАДЕННЯ, ЗМІНА ТА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ.**

10.1. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту усного або письмового звернення Замовника за отриманням Медичних послуг чи вчинення інших дій, передбачених цим Договором, що свідчать про згоду укласти та дотримуватися умов цього Договору (підписання згоди на обробку персональних даних, інформованої добровільної згоди на діагностику та лікування, погодження плану лікування, початок фактичного користування Послугами Виконавця, оплата послуг, реєстрація на Веб-сайті Виконавця та запис на прийом до лікаря Виконавця, замовлення Послуг з використанням Веб-сайту Виконавця чи інші дії, які свідчать про згоду Пацієнта з умовами цього Договору), без підписання письмового примірника Сторонами.

10.2. Дата першого звернення Замовника/Пацієнта до Виконавця за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. Замовник/Пацієнт вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання цього Договору відповідно до його умов.

10.3. Звертаючись до Виконавця за отриманням послуг, Замовник беззастережно та безумовно погоджується з повним прийняттям в цілому положень цього Договору та всіх можливих додатків до цього Договору. Прийняття умов цього Договору (акцепт) є повним та означає згоду Пацієнта зі всіма умовами 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 погрози, омани, помилки, насильства та інші.

10.4. До укладання цього Договору та перед початком користування Медичними послугами Виконавця кожний Замовник/Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, цінами/тарифами на Послуги згідно чинного Прайс-листу, а також Правилами внутрішнього розпорядку, що розміщені (оприлюднені) Виконавцем на Веб-сайті Виконавця та/або в Медичному центрі («Куточку відвідувача» / «Папці споживача») до відома Замовників/Пацієнтів.

10.5. Всі умови цього Договору, викладені в ньому є Публічною офертою (пропозицією) Виконавця, які після акцепту (прийняття пропозиції) Замовником (згідно п. 10.1. цього Договору), є обов'язковими для Сторін.

10.6. Даний Договір є безстроковим.

10.7. Умови цього Договору та його додатки (в тому числі тарифи на Послуги, Правила внутрішнього розпорядку) можуть бути змінені Виконавцем з обов'язковим повідомленням про це Замовника шляхом опублікування таких змін (нових редакцій) на Веб-сайті Виконавця та/або розміщенням в Медичному центрі («Куточку відвідувача» / «Папці споживача»). У разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на офіційному веб-сайті Виконавця та на паперових носіях у Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях. У разі незгоди із змінами, Замовник має право розірвати Договір у 7-денний строк з моменту коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни на Веб-сайті Виконавця та/або в Медичному центрі («Куточку відвідувача» / «Папці споживача»), письмово повідомивши про це Виконавця. Не повідомлення Замовником Виконавця про розірвання Договору у зазначений строк та продовження користування Послугами Виконавця є підтвердженням про згоду Замовника з внесеними до Договору змінами. Зміни до цього Договору не можуть впливати та обмежувати якість та обсяг послуг, що були оплачені Замовником до набрання чинності таких змін.

10.8. Договір може бути розірваний достроково при невиконанні однією зі Сторін своїх обов'язків у випадках передбачених цим Договором або за згодою Сторін.

## **11. ІНШІ УМОВИ**

11.1. Сторони беззастережно погоджуються реквізитами Замовника вважати інформацію, зазначену ним при заповненні відповідних документів (анкет, згод) Виконавця, які містять персональні дані Замовника, або оформленні Плану лікування та/або медичної карти.

11.2. Замовник розуміє і погоджується з тим, що вся інформація, яка розміщується на Інтернет ресурсах Виконавця, носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може трактуватися як медична інформація та як вказівка до її застосуванні по відношенню до особи Замовника.

11.3. У випадку невиконання (повного або часткового) Замовником/Пацієнтом призначень, рекомендацій і вимог, отриманих від Виконавця, з Виконавця знімається відповідальність за подальший стан здоров'я Пацієнта і він не несе відповідальність за надання Послуг, виникнення можливих ускладнень, і наслідки захворювань (станів) Пацієнта.

11.4. Виконавець не несе відповідальність за збереження готівкових коштів, банківських карток, коштовностей, цінних речей та інших матеріальних цінностей Замовника/Пацієнта, залишених або забутих на території і в приміщеннях, які належать Виконавцю.

11.5. Вся медична документація (медична картка, данні обстежень, аналізів, рентген-знімки, кардіограми та їх розшифровки, висновки спеціалістів, фотографії тощо), створена щодо Пацієнта є власністю Виконавця і відповідно зберігається у Виконавця. Ознайомлення (знімання копій) Пацієнта (його представників, уповноважених осіб) з такою документацією відбувається у спеціально облаштованому приміщенні у Медичному центрі у присутності представника Виконавця.

11.6. З метою недопущення розкриття медичної таємниці, комерційної таємниці та (або) конфіденційної інформації, у приміщенні Виконавця відвідувачам забороняється аудіовізуальна фіксація за допомогою технічних засобів (аудіозапис, відео, фото зйомка, тощо) без дозволу Виконавця.

11.7. Про встановлений у Медичному центрі порядок ознайомлення з медичною документацією, іншою інформацією стосовно надання Медичних послуг та діяльності Виконавця, Замовник/Пацієнт може дізнатися шляхом направлення запиту до Виконавця, відповідь на яку Виконавець надає не пізніше дня, наступного за днем отримання запиту.

11.8. Замовник/Пацієнт зобов'язаний відшкодувати Виконавцю матеріальну шкоду у зв'язку з пошкодженням чи знищенням майна Виконавця, в повному обсязі в розмірі завданої шкоди. У разі знищення майна, його втрати (крадіжки, тощо), пошкодження (несправності) майна, яке не може бути усунуто чи усунення якого потребує витрат, що перевищують 1/3 (одну третю) вартості майна, Замовник зобов'язується виплатити Виконавцю повну вартість майна, яка підтверджується розрахунковими документами Виконавця або сплатити повну вартість майна згідно його актуальної вартості на ринку України.

11.9. Всі суперечки та спори, які виникають у ході виконання цього Договору, вирішуються у порядку передбаченому чинним законодавством України. В іншому, що не передбачене цим Договором, Сторони керуються законодавством України, чинним на момент укладання та дії цього Договору. Усі спірні питання, що можуть виникнути з цього Договору або у зв'язку з його виконанням, Сторони будуть вирішувати шляхом переговорів. Усі суперечки щодо методів лікування, обстеження, медикаментів що призначаються, оплати, розкриття (надання) інформації вирішуються шляхом переговорів, проведення консилиумів, створенням комісій із запрошенням фахівців провідних закладів охорони здоров'я, погоджених Сторонами. У випадку неможливості вирішення розбіжностей шляхом переговорів протягом 60 (шістдесяти) днів, спір підлягає розгляду у судовому порядку відповідно до законодавства України. Сторони погодили, що всі судові спори будуть розглядатися за місцем знаходження Виконавця.

#### **Реквізити Виконавця:**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ДІАВІТА ІНСТИТУТ»  
Місцезнаходження: 04073, м. Київ, вул. Сирецька, буд. 29  
Код ЄДРПОУ 44040393

*Банківський рахунок*  
UA22380805000000026002804202  
в АТ «Райффайзен Банк», МФО 380805

Платник податку на прибуток на загальних підставах.

Ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики, що видана згідно Наказу Міністерства охорони здоров'я (МОЗ) України № 2270 від 15 грудня 2022 року

Веб-сайт: <https://diavita.institute>  
телефони: (098) 103-1111, (099)103-1111  
e-mail: [center@diavita.ua](mailto:center@diavita.ua)