

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ПУБЛІЧНА ОФЕРТА)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У цьому Публічному договорі про надання медичних послуг терміни вживаються у наступних значеннях:

Виконавець – ТОВ «Медичний центр «СантаЛен».

Замовник – особа, що уклала з Виконавцем даний Публічний договір про надання медичних послуг.

Підтверджуючі дії – дії, що свідчать про згоду дотримуватися Договору та положень, викладених на Сайті Виконавця та у цьому Договорі. Такими діями можуть вважатися: реєстрація Пацієнта на Сайті Виконавця, замовлення послуг з використанням Сайту Виконавця, початок фактичного використання медичних послуг, оплата медичних послуг чи інші дії, які свідчать про згоду Замовника із умовами даного Договору.

Послуги (медичні 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 безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.

Сайт Виконавця – веб-сайт Виконавця у мережі Інтернет, що розміщений за посиланням: www.santalen.com.ua

Сторони – спільне найменування Замовника і Виконавця при одночасному їх згадуванні у даному Договорі.

1.2. Цей Публічний договір про надання медичних послуг (надалі – «Договір») є публічним і визначає умови та правила надання Виконавцем Замовнику медичних послуг та укладається на невизначений строк. Умови даного Договору є однаковими для всіх споживачів, беззастережне прийняття умов якого (замовлення та/або оплата медичних послуг Замовником та/або вчинення інших Підтверджуючих дій) вважається акцептом даного Договору Замовником та засвідчує факт його укладення.

1.3. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на Сайті Виконавця, а для Замовника – з моменту, що настав раніше: здійснення замовлення та/або оплати послуг за Договором або фактичного початку надання послуг. Договір вважається укладеним у момент прийняття Замовником його умов (вчинення Підтверджуючих дій).

1.4. Умови Договору визначаються Виконавцем самостійно та у відповідності до чинного законодавства України. Договір та/або його окремі положення можуть бути змінені Виконавцем з обов'язковим повідомленням про це Замовника шляхом опублікування на Сайті Виконавця. У разі незгоди Замовника зі змінами, внесеними до Договору, Замовник зобов'язаний розірвати Договір у триденний строк з моменту опублікування таких змін на Сайті Виконавця, письмово повідомивши про це Виконавця. Нерозірвання Договору та продовження користування послугами свідчить про згоду Замовника з внесеними до Договору змінами.

1.5. Укладенням Договору Замовник підтверджує, що він ознайомлений і згоден з умовами Договору та Прейскурантом цін Виконавця, що розміщений на Сайті Виконавця, а також надає свою згоду на збір та обробку своїх персональних даних в порядку, визначеному чинним законодавством України.

1.6. У разі укладення між Замовником і Виконавцем приватно-правового (індивідуального) договору про надання медичних послуг, переважнисулумають умови приватно-правового договору.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується надати медичні послуги Замовнику, а Замовник зобов'язується оплатити їх у порядку та на умовах, визначених даним Договором.

2.2. Перелік та вартість медичних послуг визначається у відповідності до Прейскуранту цін Виконавця, що розміщений на Сайті Виконавця та безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Виконавець зобов'язаний:

- надавати Замовнику своєчасно, якісно та в повному обсязі медичні послуги, які є предметом цього Договору;
- оформляти надані Замовнику медичні послуги та зберігати медичну документацію, оформлену в процесі надання послуг за цим Договором, у відповідності до вимог чинного законодавства України;

- надавати Замовнику медичну документацію та інформацію, а також усі супутні документи, оформлені в процесі надання медичних послуг за цим Договором, у межах і порядку, визначених чинним законодавством України;
- забезпечити Замовника кваліфікованим медичним персоналом;
- надавати медичні послуги на працюючому та справному обладнанні та з використанням якісних медичних препаратів, які застосовуються для надання послуг;
- здійснювати запис на прийом Замовника на підставі відповідного звернення Замовника (запису на прийом).

3.2. Виконавець має право:

- внести зміни до Прейскуранту цін, повідомивши Замовника про такі зміни шляхом розміщення інформації на Сайті Виконавця або іншим доступним способом;
- відмовити у наданні медичних послуг Замовнику при пред'явленні Замовником неповних та/або недостовірних даних про свою особу медичному персоналу Виконавця, а також у разі наявності заборгованості Замовника перед Виконавцем за надані медичні послуги;
- не розпочинати процедуру надання медичних послуг у випадку відсутності належного підтвердження виконання Замовником зобов'язань з передоплати медичних послуг (у випадку, якщо послуги надаються на умовах передоплати) та/або погашення заборгованості за раніше надані медичні послуги (у випадку наявності такої заборгованості).

3.3. Замовник зобов'язаний:

- записатись на прийом у визначений дату та час. Прийом пацієнтів здійснюється за попереднім записом через адміністраторів контакт-центру по телефонам (044) 364-40-59, (096) 195-91-11, (093) 080-92-22), адміністраторів підрозділів, мобільний додаток особистого кабінету пацієнта та/або через страхову компанію, якщо пацієнт застрахований;
- з'явитися до місця надання медичних послуг в погоджений із Виконавцем час;
- приймати надані Виконавцем належним чином медичні послуги, які є предметом даного Договору;
- своєчасно та у повному обсязі оплачувати медичні послуги, які є предметом цього Договору, у визначеному даним Договором порядку;
- неухильно дотримуватись призначеного Виконавцем лікування та/або обстеження, правил внутрішнього розпорядку медичних закладів та інших вимог, що забезпечують якісне та своєчасне надання медичних послуг;
- у разі замовлення медичних послуг для своєї дитини, забезпечити супровід дитини в процесі надання медичних послуг, а також належне та своєчасне виконання дитиною призначеного Виконавцем лікування та/або обстеження;
- негайно повідомити Виконавця про виявлені недоліки в процесі отримання Замовником медичних послуг, які є предметом цього Договору, шляхом звернення до Виконавця зі скаргою на ім'я керівника підрозділу, в якому надавались медичні послуги. В протилежному випадку Виконавець не несе відповідальності за негативні наслідки, які можуть мати місце в результаті неповідомлення/несвоєчасного повідомлення про такі недоліки.

3.4. Замовник має право:

- вимагати від Виконавця своєчасного та якісного надання медичних послуг за цим Договором;
- ознайомлюватись з медичною документацією та інформацією, оформленою в процесі надання медичних послуг за цим Договором, у відповідності до чинного законодавства України. Порядок ознайомлення з медичною документацією затверджується Виконавцем.
- отримувати від Виконавця медичну інформацію про стан свого здоров'я у порядку, передбаченому чинним законодавством України;
- достроково розірвати Договір у разі невиконання зобов'язань Виконавцем та в інших передбачених даним Договором випадках, повідомивши про це письмово Виконавця.

4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Вартість медичних послуг визначається у Прейскуранті цін Виконавця, що діє на дату оплати медичних послуг та розміщений на Сайті Виконавця.

4.2. Оплата послуг за Договором здійснюється у розмірі 100% ціни відповідної медичної послуги згідно Прейскуранту цін Виконавця одним із наступних способів:

- **авансовим (попереднім) платежем** (шляхом перерахування грошових коштів у національній валюті України на банківський рахунок Виконавця за допомогою онлайн-платежів з використанням платіжних засобів, доступ до яких забезпечено на Сайті Виконавця, та відповідно до правил платіжної системи);
- **в день фактичного надання медичних послуг** (шляхом внесення грошових коштів у національній валюті України в касу Виконавця чи іншим способом, не забороненим чинним законодавством України), якщо інше не передбачено приватно-правовим договором про надання медичних послуг, укладеним між Сторонами.

4.3. Повернення коштів здійснюється на підставі письмової заяви Замовника, в якій Замовник повинен вказати свої паспортні дані і додати до вказаної заяви копію паспорта та чек або квитанцію. У разі відсутності чеку або квитанції Виконавець має право відмовити Замовнику у поверненні грошових коштів, сплачених на виконання даного Договору.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Медичні послуги надаються за фактичним місцем провадження діяльності Виконавця, що погоджується Сторонами при записі Замовника на прийом.

5.2. В разі, якщо Замовник протягом 1 (одного) робочого дня з дати фактичного отримання послуг не надасть письмову мотивовану відмову від прийняття медичних послуг, послуги вважаються прийнятими Замовником без застережень і без претензій.

5.3. У разі надання мотивованої відмови Замовника від приймання медичних послуг, Сторони вирішують спірні питання шляхом переговорів.

6. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я МЕДИЧНОЇ МЕРЕЖІ «САНТАЛЕН»

6.1. Адміністрація Медичної мережі закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у гардеробі та не довіряти їх стороннім особам. Медична мережа не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території закладів охорони здоров'я Медичної мережі без нагляду.

6.2. Медична мережа також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в дитячих кімнатах, туалетах, коридорах закладів охорони здоров'я Медичної мережі тощо.

6.3. Пацієнт повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу, інших пацієнтів та відвідувачів Медичної мережі, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь – яких проявів агресії. Поведінка пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

6.4. Пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння, Медична мережа має право відмовити в наданні медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.

6.5. Пацієнти та відвідувачі Медичної мережі зобов'язані неухильно дотримуватись правил техніки безпеки та протипожежної безпеки.

6.6. Пацієнти та відвідувачі зобов'язані бережно ставитись до медичного та іншого обладнання Медичної мережі.

Пацієнтам Медичної мережі категорично забороняється:

6.7. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичної мережі та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погроза вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу Медичної мережі так і пацієнтам та/або відвідувачам.

6.8. Грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу Медичної мережі. Поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу Медичної мережі так і пацієнтів та/або відвідувачів (в т. ч. числі шляхом наклепу).

6.9. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщеннях Медичної мережі категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка.

6.10. Пацієнтам та відвідувачам категорично забороняється приносити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймисті та/або вибухові речовини й інші небезпечні речовини. В такому випадку, Медична мережа має право відмовити в наданні медичних послуг та/або звернутись до відповідних правоохоронних органів.

6.11. Займатися тютюнопалінням, вживати спиртні напої, наркотичні речовини та/або інші психотропні засоби в приміщеннях Медичної мережі.

6.12. Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри.

6.13. Приносити та/або приводити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі тварин, птахів тощо.

6.14. Розмовляти по мобільному телефону під час перебування на прийомі у лікаря.

6.15. Намагатися винести за межі приміщень Медичної мережі лікарські засоби, вироби медичного

призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належить Медичній мережі.

6.16. Розповсюджувати в мережі Інтернет (соціальні мережі, сайти відгуків, Інстаграм, Ютуб інші інтернет-ресурси) неправдиву інформацію про Медичну мережу та працівників закладу, неправдиві відгуки та інші дані, які не відповідають дійсності.

6.17. У випадку оголошення повітряної тривоги Замовник, а також його супроводжуючі, відвідувачі зобов'язані негайно покинути медичний центр та перейти в найближче укриття. При невиконанні (ігноруванні) даного пункту ТОВ МЦ «СантаЛен» не несе будь-якої відповідальності за можливу заподіяну шкоду внаслідок військової агресії.

6.18. «Правила перебування в закладах охорони здоров'я Медичної мережі «СантаЛен» поширюються як при особистому зверненні пацієнтів до Медичної мережі, так і при зверненні телефоном через контакт-центр Медичної мережі та/або через мережу інтернет.

6.19. У разі порушень «Правил перебування в закладах охорони здоров'я Медичної мережі «СантаЛен» Медична мережа має право відмовити пацієнту в прийомі (як в поточному так і в майбутніх).

6.20. У випадках порушення цих Правил пацієнтом, та дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація Медичної мережі не компенсує йому вартість ненаданих в повному обсязі таких медичних послуг.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, встановлену даним Договором та чинним законодавством України.

7.2. У разі порушення Замовником строків оплати медичних послуг, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожний календарний день прострочення, а за прострочення на понад 30 (тридцять) календарних днів, Замовник за вимогою Виконавця повинен додатково сплатити останньому штраф у розмірі суми заборгованості.

7.3. Виконавець не несе відповідальності без вини, а також за шкоду, заподіяну здоров'ю Замовника, яка виникла в процесі надання медичних послуг за цим Договором в результаті:

- неявки чи несвоєчасної явки Замовника на заплановані візити чи контрольні медичні огляди;
- дострокового припинення Замовником призначеного лікування (обстеження тощо);
- дострокового припинення даного Договору з ініціативи Замовника;
- неповідомлення або несвоєчасного повідомлення Замовником істотних відомостей про стан свого здоров'я, у т. ч. наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, атипову побудову органів чи їх систем, наявність захворювань, які становлять загрозу для оточуючих та медперсоналу;
- недотримання Замовником приписів та рекомендацій лікарів Виконавця та/або порушення лікувального режиму.

7.4. Виконавець не несе відповідальності за розголошення інформації, наданої Замовником 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).

7.5. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання стало наслідком дії обставин непереборної сили, які виникли після підписання цього Договору і яких Сторона не могла уникнути і передбачити. До таких обставин Сторони відносять: стихійні лиха (бурі, циклони, землетруси та інші природні і кліматичні явища); війну і воєнні дії, масові заворушення, страйки, акції протесту; технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі тощо), дії або бездіяльність державних органів та органів місцевого самоврядування, зміни в законодавстві, що регулює правовідносини Сторін за даним Договором та інші обставини, які перешкоджають виконанню Сторонами своїх договірних зобов'язань і які не піддаються їх контролю.

8. ДІЇ ПРИ ОГОЛОШЕННІ ПОВІТРЯНОЇ ТРИВОГИ

8.1. У випадку оголошення повітряної тривоги Персонал Медичного центру, Замовник, а також його супроводжуючі, відвідувачі, інші особи, які знаходяться на території Медичного центру зобов'язані негайно покинути Медичний центр та перейти в найближче укриття. При невиконанні (ігноруванні) даного пункту ТОВ МЦ «СантаЛен» не несе будь-якої відповідальності за можливу заподіяну шкоду внаслідок військової агресії.

9. ІНШІ УМОВИ

9.1. Кожна із Сторін зобов'язана забезпечити сувору конфіденційність інформації, отриманої від іншої Сторони при укладенні та виконанні умов цього Договору. Передача зазначеної інформації третім особам, її опублікування або розголошення будь-яким іншим способом може мати місце лише за письмовим погодженням обох Сторін, незалежно від причин і дати припинення Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

9.2. Сторони погодилися на ведення запису телефонних розмов та можливість посилання на їх у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій за Договором.

9.3. Виконавець докладає максимально можливу кількість зусиль для того, щоб інформація, розміщена на даному сайті, була актуальною і корисною на момент її публікації і не несе відповідальності, пов'язаної з використанням даної інформації, в результаті можливих неточностей, помилок і упущень. Виконавець не несе матеріальної та іншої відповідальності за збиток, який може виникнути в результаті використання інформації, розміщеної на Сайті Виконавця, яка може перестати бути актуальною, може бути не повною, містити технічні чи граматичні неточності. Виконавець має право без попереднього повідомлення вносити зміни та доповнення в послуги Виконавця і іншу інформацію, розміщену на Сайті Виконавця. Відвідувачі сайту можуть переходити за гіперпосиланнями на зовнішні інформаційні ресурси і / або веб-сайти. Розміщення гіперпосилання не мають на увазі зв'язку між Виконавцем і зовнішніми ресурсами. Виконавець не несе ніякої відповідальності за зміст, коректність, легальність та достовірність інформації, розміщеної на зовнішніх ресурсах.

9.4. 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. У такому випадку законні представники виступають Замовником даного Договору та зобов'язуються дотримуватись умов, викладених у ньому.

9.5. Згідно Законодавства про охорону здоров'я ст.34 - Лікар має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку закладу охорони здоров'я, за умови, що це не загрожуватиме життю пацієнта і здоров'ю населення. Лікар не несе відповідальності за здоров'я особи в разі відмови останньої від медичних приписів або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму.

9.6. Якщо Замовник не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно повідомити про це Медичну мережу. Якщо Замовник регулярно не приходить на прийом та не повідомляє про це адміністраторів, порушуючи цим вимоги положення даних правил – Медична мережа має право відмовити останньому від подальшого надання медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.

9.7. У разі, якщо Замовник не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнення на прийом більше ніж на 15 хвилин, запис на прийом може бути скасований.

9.8. Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з очікуванням, у зв'язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом.

9.9. В разі незапланованої відсутності профільного фахівця або інших непередбачуваних обставин, адміністратор Медичної мережі попереджає про це пацієнта при першій можливості особисто або за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом при записі на прийом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис можна перенести на інший зручний для нього час в залежності від завантаженості графіку прийому відповідного фахівця або Медична мережа може запропонувати йому інший альтернативний варіант.

9.10. Отримання заключень, рекомендацій, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути здійснено лише після консультації фахівця Медичної мережі та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності).

9.11. Вся медична документація, яка була заведена на Пацієнта, зокрема, медична картка, дані лабораторних, чи інструментальних обстежень, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо – є власністю Медичної мережі і відповідно зберігається у ній. Передача оригіналів документів Пацієнту або його представнику згідно чинного законодавства проводиться виключно за рішенням суду.

9.12. На території закладів охорони здоров'я Медичної мережі здійснюється відео нагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів і відвідувачів. Медична мережа може використовувати електронні адреси пацієнтів та особисті номери телефонів для їх інформування щодо запланованих візитів, акцій та нових послуг.