

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР-ОФЕРТА **про надання медичних (лабораторно-діагностичних) послуг**

Товариство з обмеженою відповідальністю “НЕО-ЛАБ”, код ЄДРПОУ - 35017275 (надалі іменується “Виконавець”) та фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних (лабораторно-діагностичних) послуг (надалі іменується “Пацієнт”), разом іменовані як “Сторони”, а кожна окремо - “Сторона”, уклали цей договір про нижченаведене.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відповідно до ст.ст. 633, 634, 641 Цивільного кодексу України цей Договір є публічним Договором (публічною офертою), що містить всі істотні умови надання Виконавцем медичних (лабораторно-діагностичних) послуг (надалі іменується - Послуги) та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Пацієнтам) отримати Послуги на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів, беззастережне прийняття умов якого вважається акцептуванням цієї публічної оферти Пацієнтом, для чого Виконавець публікує цей Договір, крім тих, кому законодавством України надані відповідні пільги в разі їх наявності.

1.3. Виконавець не має права відмовитися від укладення цього Договору за наявності у нього можливості (в тому числі технічної, кадрової, організаційної тощо) надати Пацієнту Послуги.

1.4. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи на здійснення господарської діяльності з медичної практики, пов'язаної з виконанням цього Договору, і несе відповідальність в разі порушення прав Пацієнта в процесі виконання Договору і реалізації Послуг.

1.5. Виконавець надає Послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом Міністерства охорони здоров'я України: - ліцензія серія АЕ № 196122 від 13.12.2021 року - наказ МОЗ України № 51 від 13.12.2021 року.

1.6. Перелік дозволених видів Послуг Виконавця визначається на підставі поданих та узгоджених з боку МОЗ України документів Виконавця про ліцензування господарської діяльності (в т.ч. розширення ліцензії з медичної практики) на підставах та у відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України № 285 від 02.03.2016 року. Інформація про види діяльності у відповідності до отриманої Виконавцем ліцензії може бути надана запитувачу на підставі обґрунтованого письмового запиту про це та/або отримана на інтернет-сайті МОЗ України.

1.7. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на інтернет-сайті Виконавця <https://neolab.com.ua/>.

1.8. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

1.9. Умови даного Договору не поширюються на правовідносини Виконавця із його контрагентами, щодо яких Виконавець укладає окремі договори про надання медичних послуг, якими й регламентуються умови надання Послуг Виконавця відповідно до його Ліцензії

2. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

2.1. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту звернення Пацієнта за отриманням Послуг, передбачених Договором, що

свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання згоди-доручення на виконання лабораторного дослідження та обробку персональних даних, початок фактичного отримання послуг, оплата рахунку Виконавця тощо).

2.2. Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. Пацієнт вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору.

2.3. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а рівно всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання даного Договору відповідно до його умов.

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

2.5. Перед початком отримання Послуг кожний Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на Послуги, гарантійними зобов'язаннями Виконавця, а також Правилами перебування та обслуговування пацієнтів в пунктах забору біологічного матеріалу Виконавця, що розміщені (оприлюднені) в Куточку (папці) споживача.

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

2.7. Виконавець на письмову вимогу Пацієнта, складає окремий двосторонній Договір про надання Послуг. Договір підписується обома Сторонами, складається в двох екземплярах, кожен з яких має однакову юридичну силу.

3. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

3.1 Публічний договір (Договір) - це правочин про надання та отримання Послуг, який встановлює однакові для всіх пацієнтів умови надання цих Послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування пацієнтом.

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

3.3. Акцепт - надання Пацієнтом повної і безумовної відповіді Виконавцеві на його пропозицію укласти Договір. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту звернення Пацієнта до Виконавця з метою отримання послуг чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання згоди-доручення на виконання лабораторного дослідження та обробку персональних даних, початок фактичного отримання послуг, оплата рахунку Виконавця тощо), без підписання письмового примірника. Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця вважається датою укладення цього Договору. Пацієнт вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору.

3.4. Медична (лабораторно-діагностична) послуга (Послуга) - певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками Виконавця в пунктах забору біологічного матеріалу та лабораторії(-ях) Виконавця з метою проведення якісних лабораторних досліджень біологічного матеріалу Пацієнтів на всіх етапах лабораторного процесу та видача своєчасного та верифікованого результату таких досліджень у відповідності до мети звернення Пацієнтів.

3.5. Пацієнт - фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання Послуг та уклала з Виконавцем договір про надання таких послуг. У разі, якщо споживачем Послуг є малолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені цим Договором для Пацієнта, набуває законний представник такої особи.

3.6. Біологічний матеріал - тканини, клітини, біологічні рідини, секрети і продукти життєдіяльності, фізіологічні виділення, мазки, зіскоби, змиви, біопсійний матеріал, отриманий від Пацієнта, що служать матеріалом для проведення лабораторних досліджень.

3.7. Пункти забору біологічного матеріалу Виконавця - структурні підрозділи Виконавця, створені відповідно до Ліцензійних умов провадження діяльності з медичної практики та розташовані за адресами, повний перелік яких викладений на Інтернет-сайті Виконавця.

3.8. Лабораторія Виконавця - структурний підрозділ Виконавця, створений відповідно до Ліцензійних умов провадження діяльності з медичної практики, розташований за адресою: Київська область, місто Ірпінь, вулиця Пушкінська, будинок 78.

3.9. Інтернет-сайт Виконавця - веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою: <https://neolab.com.ua/>, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.

3.10. Медичний працівник – працівник Виконавця, що задіяний на відповідному етапі надання Послуг Пацієнтові у відповідності до етапів лабораторного процесу.

3.11. Етапи лабораторного процесу - перелік комплексних дій медичного характеру, загальна структура яких складає кожен з Послуг Виконавця згідно Договору.

3.11.1. Преаналітичний долабораторний етап - комплекс дій, що включає: підготовку Пацієнта до дослідження, забір Біологічного матеріалу, маркування, зберігання та транспортування Біологічного матеріалу до Лабораторії Виконавця.

3.11.2. Преаналітичний лабораторний етап - комплекс дій, що включає: прийом Біологічного матеріалу, реєстрацію, передачу до Лабораторії Виконавця.

3.11.3. Аналітичний лабораторний етап - комплекс дій, щодо безпосереднього лабораторного дослідження Біологічного матеріалу.

3.11.4. Постаналітичний лабораторний етап - комплекс дій, що включає: формування бланка результату лабораторних досліджень (результат готовий для видачі), передачу бланка результату лабораторних досліджень для його направлення Пацієнтові (його законному представнику).

3.11.5. Постаналітичний післялабораторний етап - комплекс дій, що включає: направлення Виконавцем готового бланка результату Пацієнтові, та його подальше використання останнім за призначенням.

3.12. Результати Послуг - інформація, зазначена у бланку результату медичного лабораторного дослідження (надалі - бланк результату), що є результатом надання Послуг.

3.13. Робочі дні Виконавця - дні роботи Виконавця, коли надаються Послуги.

3.14. Робочі години Виконавця – це період, від початку першої робочої зміни до кінця роботи другої робочої зміни в один робочий день Виконавця.

3.15. Згода-доручення на виконання лабораторного дослідження та обробку персональних даних – згода Пацієнта на проведення лабораторної діагностики його Біологічного матеріалу Виконавцем із наданням Результатів таких Послуг,

яка (Згода-доручення) підписується Пацієнтом перед здійсненням Преаналітичного долабораторного етапу.

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

3.17. Ліцензія - ліцензія Виконавця, отримана та розширена в порядку, визначеному Постановою КМУ № 285 від 02.03.2016 року, яка у відповідності до Закону України “Про ліцензування видів господарської діяльності” та Господарського кодексу України є безумовною підставою для надання Виконавцем медичних послуг за цим Договором та дотичними до нього чи іншими правочинами, що укладаються Виконавцем протягом ведення своєї господарської діяльності.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

4.1. Виконавець зобов’язується за дорученням та погодженням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних Послуг з Переліку Послуг Виконавця відповідно до звернення Пацієнта (далі – Послуги), а Пацієнт зобов’язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.

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

4.3. На підставі складених Пацієнтом документів для отримання Послуг Виконавця, а саме: Згода-доручення та інші документи, обов’язковість яких визначається МОЗ України в залежності від типу Послуги, яку замовляє Пацієнт та/або документи Виконавця, необхідність заповнення яких роз’яснюється Пацієнтам в усній формі працівниками Виконавця перед початком надання Послуг, працівники Виконавця визначають яка саме Послуга буде замовлятись, а також перелік необхідних подальших дій по відношенню до Пацієнта.

4.4. З моменту складення та підписання Пацієнтом документів, зазначених в п. 4.3 Договору Пацієнт не має права без погодження із Виконавцем вимагати надання зміни обсягу/предмету таких Послуг, їх заміни на інші Послуги, тощо. В свою чергу Виконавець має право змінювати тип Послуг, їх обсяг, тощо, лише і тільки за умови, якщо медичні показання Пацієнта, стан його здоров’я, а також інші фізіологічні показники чи інші чинники, що впливають на зміст Послуг - надають можливість змінити тип Послуг, їх обсяг.

4.5. За результатами первинного огляду лікар складає План лікування, що визначає узгоджений Сторонами обсяг Послуг та їх попередню вартість. Необхідною умовою виконання Договору є згода Пацієнта із запропонованим Планом лікування, що засвідчується підписом Пацієнта або шляхом фактичного споживання Пацієнтом зазначених у Плані лікування послуг.

4.6. Впродовж дії Договору Сторони можуть домовитись про надання Виконавцем інших Послуг, у зв’язку з чим не вимагається повторного акцептування даного Договору.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Послуги надаються у відповідності до їх етапів, перелік яких визначений розділом 3 Договору, у відповідних Пунктах забору біологічного матеріалу та Лабораторії Виконавця.

5.2. Перед початком надання Послуг Пацієнт зобов'язується заповнити та підписати всі документи, передбачені п. 4.3 Договору. Виконання такого обов'язку є безумовним перед початком надання Послуг Виконавцем.

5.3. Надання Послуг здійснюється відповідно до інформації, зазначеної Пацієнтом в документах, що передбачені п. 4.3 Договору, а також виходячи з усних та/або письмових вказівок/роз'яснень Пацієнта, наданих працівникам Виконавця, з дотримання норм чинного законодавства України у сфері охорони здоров'я, а також внутрішніх регламентів та лабораторних (долабораторних/післялабораторних) процесів Виконавця, описаних в локальних нормативно-правових актах Виконавця. Акцептуючи умови даного Договору Пацієнт дає свою безумовну згоду щодо методів та процесів Виконавця задля надання Послуг за Договором.

5.4. Послуги можуть надаватись за попереднім записом, який здійснюється за телефоном, в соціальних мережах або при особистому зверненні Пацієнта. Надання Послуг без запису можливо в порядку живої черги на будь-якому з Пунктів забору біологічного матеріалу Виконавця. За попереднім записом Сторонами в усній та/або письмовій формах погоджується дата, місце та час надання кожної Послуги.

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

5.6. У разі запізнення Пацієнт зобов'язаний заздалегідь попередити про це Виконавця шляхом телефонного дзвінка на гарячу лінії Виконавця із попередженням про таке запізнення. У разі запізнення, що призвело до неможливості надання Послуг у обумовлену дату, час та місце за будь-яких підстав, Сторони можуть погодити нові дату, час та місце надання Послуг Пацієнтові.

5.7. Першим етапом надання Послуг за Договором є Преаналітичний долабораторний етап, який здійснюється працівниками Виконавця на Пунктах забору біологічного матеріалу. За бажанням Пацієнта даний етап може бути здійснений за місцезнаходженням Пацієнта. В такому разі дане волевиявлення Пацієнта обов'язково оформлюється записом через гарячу лінію Виконавця або за попереднім візитом до будь-якого з Пунктів забору біологічного матеріалу Виконавця та передачу й погодження відповідної інформації про дату, час, місце надання Послуги та умови її надання.

5.8. Після здійснення Преаналітичного долабораторного етапу Біологічний матеріал Пацієнта передається до Лабораторії Виконавця з метою надання подальших Послуг згідно Етапів лабораторного процесу Виконавця, окреслених в даному Договорі.

5.9. Проходження кожного з Етапів лабораторного процесу може бути можливим за умови надання Пацієнтом достовірної інформації в документах, визначених п. 4.3 Договору, а також за умови достатності Біологічного матеріалу Пацієнта задля проведення лабораторного дослідження такого матеріалу, його придатності для дослідження, відповідності такого матеріалу вимогам лабораторних процесів Виконавця, що в т.ч. але не виключно визначаються чинним законодавством України сфері охорони здоров'я.

5.10. Якщо працівниками Виконавця встановлюються критичні порушення на Преаналітичному долабораторному етапі, пов'язані з діями чи бездіяльністю

Пацієнта, придатністю його Біологічного матеріалу, в т.ч. обсягу такого матеріалу запланованим дослідженням, то Виконавець має право або запросити у Пацієнта надання належної та достовірної інформації, здійснення дозaborу чи перезaborу його Біологічного матеріалу або відмовити у наданні Послуг за Договором без застосування до Виконавця в такому разі будь-яких засобів відповідальності, визначених чинним законодавством України.

5.11. Виконання кожного з Етапів лабораторного процесу відбувається в межах строків надання Послуг, що задекларовані Виконавцем у відповідних документах, інформація про що вважається доведеною Пацієнтові (чи особі в інтересах якої укладається Договір) в момент акцептування Договору.

5.12. За умови успішного проходження всіх Етапів лабораторного процесу Виконавця Пацієнтові видаються Результату Послуги. Видача таких Результатів відбувається в порядку та на умовах, погоджених Сторонами, та повинна здійснюватись із дотриманням норм та вимог чинного законодавства України. Результати Послуг підлягає видачі лише і тільки Пацієнтові чи його законним представникам, що підтверджується відповідними документами, за результатами ознайомлення із якими працівниками Виконавця дається дозвіл на видачу Результатів Послуг таким особам.

5.13. У разі необхідності Пацієнт може звернутись до Виконавця із запитом про видачу свого Біологічного матеріалу. Виконавець може задовольнити такий запит лише і тільки за умови, якщо: 1) Біологічний матеріал, про який йдеться у запиті Пацієнта ще залишився у Виконавця; 2) Передача Біологічного матеріалу здійснюється особисто Пацієнтові чи його законному представнику чи особі, щодо якої Пацієнтом виданий документ встановленої законодавством форми, який підтверджує безумовне право такої особи на отримання Біологічного матеріалу Пацієнта.

6. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених Виконавцем тарифів на Послуги. Тарифи на Послуги мають юридичну силу угоди про узгоджену ціну, що означає, що Пацієнт приймає тарифи на Послуги за принципом "As is".

6.2. Загальна ціна Договору визначається з сукупності загальної фактурної вартості кожного з документів, підписаних та узгоджених Сторонами, які (документи) визначають вартість кожного замовлення/звернення Пацієнта з метою отримання Послуг за Договором.

6.3. Ціни на Послуги Виконавця фіксуються в момент звернення Пацієнта і оформлення документів згідно п. 4.3 Договору і в подальшому не підлягають зміні за будь-яких умов, інакше як у випадку коригування переліку Послуг, що надаються чи дозамовлення Пацієнтом нових/додаткових Послуг, вартість яких змінилась на момент дозамовлення. В такому разі дозамовлення фіксується окремим звернення Пацієнта.

6.4. Послуги оплачуються Пацієнтом одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:

6.4.1. оплата готівкою в касу Виконавця;

6.4.2. оплата за допомогою платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;

6.4.3. оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком.

6.5. Послуги оплачуються Пацієнтом в день оформлення замовлення Пацієнта в повному розмірі вартості відповідного замовлення.

6.6. Пацієнт має право здійснити попередню оплату Послуг. В такому разі вартість Послуг фіксується у відповідності до вартості Послуг, що діяла на момент здійснення Пацієнтом передоплати.

6.7. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення Пацієнта задля отримання Послуг у відповідності до Етапів лабораторного процесу Виконавця, відмови Пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення Пацієнтом умов цього Договору та (або) Правил, Виконавець повертає Пацієнту сплачену ним суму передоплати з вирахуванням фактично здійснених витрат протягом строку визначеного документами Виконавця, що регламентують порядок повернення сплачених грошових коштів.

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

6.9. Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг), то відповідному коригуванню піддається і остаточна вартість Послуг за Договором. Такі зміни Сторони узгоджують до моменту надання додаткових або змінених Послуг. Пацієнт має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого переліку Послуг. Якщо така відмова унеможливує продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку припинити дію цього Договору, а Пацієнт зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг. Якщо Пацієнт не заперечує проти зміни або доповнення переліку Послуг, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов та з підписанням Пацієнтом документів на такі Послуги згідно п. 4.3 Договору.

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

7. ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ ТРЕТЬОЮ ОСОБОЮ

7.1. Будь-які Послуги за цим Договором можуть бути сплачені третьою особою за домовленістю між такою особою та Пацієнтом та за умови укладення окремого договору між третьою особою (платником) та Виконавцем. Медичні послуги, які сплачує третя особа, надаються на загальних умовах цього Договору з урахуванням наступних спеціальних умов:

7.1.1. Послуги за цим Договором вважаються сплаченими з моменту надходження коштів до каси Виконавця або на поточний рахунок Виконавця, зазначений в цьому Договорі, з призначенням платежу «За надання медичних послуг прізвище, ім'я по батькові Пацієнта (повністю)».

7.1.2. Перед замовленням Послуг, які оплачує третя особа, Пацієнт зобов'язаний забезпечити підписання з боку третьої особи договору між Виконавцем та третьою особою за формою, наданою Виконавцем, та надати підписаний договір Виконавцю.

7.1.3. У разі несплати (неповної сплати) Послуг третьою особою з будь-яких причин (відмова третьої особи, повернення коштів на вимогу третьої особи тощо) не виконане зобов'язання щодо сплати Послуг покладається на Пацієнта. У цьому випадку Пацієнт зобов'язаний сплатити Послуги самостійно протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту отримання вимоги Виконавця щодо оплати Послуг.

7.2. Послуги за договорами медичного страхування надаються Пацієнтам у разі попереднього укладання Виконавцем відповідного договору про оплату послуг зі

страховою компанією. Порядок оплати послуг встановлюється в договорі між Виконавцем та страховиком.

8. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

8.1. Приймання-передача наданих Послуг здійснюється в усній формі підтвердженням чого є отримання Пацієнтом Результатів Послуг в документальному (паперовому та/або електронному) вигляді. Додатковим підтвердженням надання Послуг за погодженням Сторін може бути підписання Акту наданих Послуг (надалі іменується - Акт).

8.2. В разі складання Акту, Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника або надати письмову мотивовану відмову від його підписання.

8.3. У разі якщо Пацієнт не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту, Послуга вважається належним чином наданою Виконавцем та належним чином прийнятою Пацієнтом.

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

8.5. Якщо Пацієнту надано декілька Послуг у різні відвідування, Виконавець має право скласти один Акт, в якому зазначити весь перелік наданих Послуг.

8.6. Результати Послуг як первинне підтвердження наданих Послуг використовуються Пацієнтом за власним волевиявленням.

8.7. Результати Послуг, так само як і Акт - не є діагнозом в будь-якому розумінні, а їх трактування можливе виключно лікувальним лікарем/сімейним лікарем Пацієнта. При цьому Виконавець не несе будь-якої відповідальності за результати/наслідки трактування Результатів Послуг.

9. ПРАВА СТОРІН

9.1. Пацієнт має право:

9.1.1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.

9.1.2. До моменту замовлення Послуг отримати повну інформацію про Послуги, які надаються Виконавцем.

9.1.3. Узгодити з Виконавцем вартість Послуг шляхом підписання документів та вчинення дій, визначених Договором.

9.1.4. Отримати Послуги належної якості.

9.1.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров'я), можливі пост-ефекти при наданні Послуг.

9.1.6. Вибрати тип Послуги та порядок її надання (якщо допускається альтернативність надання Послуги (здійснення забору Біологічного матеріалу)).

9.1.7. **Вимагати заміни працівника Виконавця** (заміна іншої сестри медичної для здійснення забору Біологічного матеріалу).

9.1.8. На таємницю збереження Виконавцем інформації про факт звернення за Послугами, Результати Послуг та іншої інформації про Пацієнта, яка стала відома Виконавцю в процесі виконання Договору, є інформацією з обмеженим доступом, тощо.

9.1.9. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку.

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

9.2. Виконавець має право:

9.2.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги до моменту її надання Пацієнту та за інших умов, визначених Договором.

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

9.2.3. Отримувати оплату за Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.

9.2.4. Обробляти персональні дані та іншу інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.

9.2.5. В разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в перелік Послуг за Договором, оформляти дозамовлення Послуг, тощо.

9.2.6. У разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час здійснення забору Біологічного матеріалу у Пацієнта - самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення.

9.2.7. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом.

9.2.8. Вести фото та/або відео фіксацію процесу надання Послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України.

9.2.9. Перенести здійснення забору Біологічного матеріалу Пацієнта у разі настання обставин, що унеможливають такі дії повністю чи частково з повідомлення Пацієнта про нову дату та/або час здійснення забору.

9.2.10. В разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг.

9.2.11. Скерувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування.

9.2.12. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках: - відмови Пацієнта від підписання документів, передбачених в т.ч. п. 4.3 Договору; - відмови Пацієнта від оплати Послуг, що плануються до надання; - виявлення у Пацієнта під час здійснення забору Біологічного матеріалу протипоказань для забору; - перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг; - неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.

9.2.13. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг в наступних випадках: - надання Пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я; - наявність медичних протипоказань до отримання Послуг, які були визначені Сторонами; - у разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів лабораторної діагностики, що не дозволені до застосування на території України; - порушення Пацієнтом правил перебування та обслуговування пацієнтів, які визначаються Виконавцем на власний розсуд з дотриманням норм чинного законодавства України.

10. ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

10.1. Пацієнт зобов'язаний:

10.1.1. До укладання Договору ознайомитися з тарифами Виконавця, правилами, гарантійними зобов'язаннями.

10.1.2. Вчасно прибути до Пункту забору біологічного матеріалу Виконавця в дату та час надання Послуг або організувати умови задля надання таких Послуг за адресою Пацієнта в порядку, визначеному даним Договором.

10.1.3. Не пізніше ніж за 24 години повідомити по телефону адміністратора про неможливість явки на запланований прийом.

10.1.4. Під час перебування на території Виконавця неухильно дотримуватися правил перебування та інших приписів Виконавця, що є обов'язковими для Пацієнта.

10.1.5. До початку надання Послуг повідомити працівнику Виконавця про всі можливі ускладнення, які можуть мати місце в процесі забору Біологічного матеріалу, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я.

10.1.6. Виконувати всі інструкції надані працівником Виконавця при заборі Біологічного матеріалу.

10.1.7. Надавати Виконавцю повну та достовірну інформацію про стан свого здоров'я, анамнез та іншу інформацію, яка необхідна для надання Послуг, видачі Результатів Послуг, тощо; надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які можуть бути необхідні Виконавцю для надання Послуг.

10.1.8. Приймати надані Послуги (Результати Послуг) належної якості та за необхідності, що визначена Договором, підписувати Акти.

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

10.1.12. Підписувати документи передбачені п. 4.3 та іншими умовами Договору.

10.2. Виконавець зобов'язаний:

10.2.1. Надати Послуги належної якості відповідно до погодженого Сторонами переліку таких Послуг та розрахунку їх вартості.

10.2.2. Забезпечити надання Пацієнтові всіх необхідних Послуг, передбачених Договором.

10.2.3. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи надання Послуг.

10.2.4. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг.

10.2.5. Після закінчення надання Послуг видати Пацієнтові Результати Послуг

10.2.6. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, Результати Послуг Пацієнта, факт звернення Пацієнта задля отримання Послуг.

10.2.7. Використовувати медичні вироби та реагенти, що дозволені для використання в Україні.

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

11. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

11.1. Послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які мають необхідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними працівниками Виконавця.

11.2. Послуги надаються відповідно до клінічних протоколів та стандартів медичної допомоги (медичних стандартів), затверджених МОЗ України.

11.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.

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

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

13. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

13.1. На виконання Закону України “Про захист персональних даних” Виконавець повідомляє Пацієнта про здійснення обробки його персональних даних під час виконання даного Договору.

13.2. Власником персональних даних є Виконавець.

13.3. Персональні дані збираються з метою охорони здоров'я, надання Послуг та видачі Результатів Послуг (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону України “Про захист персональних даних”).

13.4. Склад та зміст персональних даних, що обробляються Виконавцем:

13.4.1. 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).

13.5. Пацієнт має такі права у сфері захисту персональних даних:

13.5.1. знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця персональних даних;

13.5.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані;

13.5.3. на доступ до своїх персональних даних;

13.5.4. 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;

13.5.5. пред'являти вмотивовану вимогу Виконавцю із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

13.5.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Виконавцем, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

13.5.7. 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;

13.5.8. звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

13.5.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

13.5.10. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13.5.11. на захист від автоматизованого рішення, яке має для пацієнта правові наслідки.

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

13.7. 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 їм були довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових та трудових обов'язків.

13.8. Виконавець може передавати персональні дані пацієнтів органам МОЗ України виключно з підстав, передбачених чинним законодавством України.

13.9. Адвокати мають право доступу до персональних даних лише тих Пацієнтів, які є їхніми клієнтами, та виключно у випадку надання цими клієнтами письмової згоди на таку передачу і наявності у документах, що підтверджують згідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” повноваження адвоката звертатись до Виконавця від імені та в інтересах його клієнта (Пацієнта) з чітко визначених питань. Іншим особам персональні дані передаються лише за письмовою нотаріальною згодою пацієнта або його законного представника (батьки, опікун або піклувальник). Для наукових та статистичних цілей можуть передаватися знеособлені персональні дані, що не дозволяють ідентифікувати особу.

13.10. Пацієнт надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних з метою інформування Пацієнта, здійснення зв'язку із Пацієнтом; для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та/або рекламного характеру; надсилання повідомлень, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Пацієнта, контактні дані останнього, виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

14. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

14.1. Конфіденційною за цим Договором визнається інформація про факт звернення Пацієнта за медичною допомогою, перелік наданих Послуг, Результати Послуг, а також інша інформація, яка відповідно до чинного законодавства є конфіденційною інформацією (інформацією з обмеженим доступом).

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

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

15. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

15.2. Пацієнт відповідає за достовірність наданої інформації щодо свого здоров'я, виконання рекомендацій свого лікувального/сімейного лікаря, своєчасну оплату Послуг.

15.3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.

15.4. У разі не оплати Послуг та/або оплати Послуг не в повному обсязі. Інформація про що стає відома Виконавцю - така інформація доводиться до відома Пацієнта і той зобов'язується у строк, що не перевищує 1 (одного) робочого дня вчинити оплату таких Послуг. У разі невиконання такого обов'язку Виконавець має право нараховувати Пацієнтові пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожен день невиконання від вартості неоплачених Послуг.

15.5. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

15.5.1. ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, якщо Послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред'являються до послуг даного виду;

15.5.2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний біль, який проходить протягом розумного строку і про який Пацієнт був заздалегідь повідомлений працівниками Виконавця;

15.5.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих працівниками Виконавця;

15.5.4. Пацієнт отримав Послуги аналогічного характеру в іншому медичному центрі (закладі охорони здоров'я), результати яких відмінні від Результатів Послуг Виконавця за Договором;

15.5.5. Послуги надані у зв'язку з браком Біологічного матеріалу Пацієнта та/або у зв'язку з порушенням Пацієнтом підготовчих дій перед Преаналітичним долабораторним етапом Послуги.

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

15.6.1. невиконання Пацієнтом рекомендацій та правил підготовки для забору Біологічного матеріалу працівників Виконавця;

15.6.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на погоджений час, дату, місце для надання Послуг;

15.6.3. несвоєчасного забору Пацієнтом Результатів Послуг;

15.6.4. неповідомлення, невчасне повідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я (анамнез), наявні шкідливі звички чи повідомлення завідомо неправдивих відомостей;

15.6.5. отримання Послуг в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;

15.6.6. через дії (бездіяльність) третіх осіб, таких, наприклад, як: відсутність електроенергії, води, тощо, а також у зв'язку з дією обставин непереборної сили;

15.6.8. виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів;

15.6.9. розвитку захворювань чи патології, які не пов'язані з наданням Послуг за цим Договором.

15.7. Пацієнт повідомлений про те, що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика не може гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. Пацієнт усвідомлює, що в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності діагностики, запропонованої Виконавцем, а відтак Послуги можуть не принести очікуваного результату та/або повної інформації про стан здоров'я Пацієнта, тощо.

16. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

16.1. Сторони не несуть відповідальності за несвоєчасне виконання умов цього Договору у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору, виникли поза волею Сторін та перешкоджають Сторонам виконати свої зобов'язання за цим Договором.

16.2. Сторони вирішили до обставин непереборної сили віднести: катастрофи, стихійні лиха (бурі, циклони, урагани, повені, землетруси, руйнування в результаті блискавки, інші природні та кліматичні явища), лиха техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, аварії тощо); технологічні фактори (відсутність електроенергії, перебої в постачанні природного газу або питної води, пошкодження обладнання або устаткування тощо); обставини суспільного життя (війну та військові дії, масові заворушення, страйки, блокади, безпорядки, терористичні дії або акти та інші протиправні дії, антитерористичні операції,

протиправні дії третіх осіб, епідемії тощо); тимчасову непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Виконавця; тяжку хворобу Пацієнта, яка об'єктивно перешкоджає йому виконати свої обов'язки за Договором або є несумісною із замовленими Послугами; дії, бездіяльність або акти органів державної влади та місцевого самоврядування, спрямовані на припинення або призупинення виконання дій за цим Договором та (або) які перешкоджають нормальній діяльності Сторін, в т.ч. зміни в нормативній та законодавчій базі, яка регулює правовідносини Сторін в межах цього Договору, а також інші обставини, які уповноважена установа визнає непереборною силою шляхом надання відповідної довідки.

16.3. Сторона, яка не може виконувати свої договірні зобов'язання внаслідок дії обставин непереборної сили, повинна повідомити про це іншу Сторону за можливості негайно, проте не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту настання таких обставин, а також документально підтвердити факт настання таких обставин.

16.4. Якщо обставини непереборної сили діють більше двох місяців поспіль і не виявляють ознак припинення, кожна із Сторін матиме право відмовитися від виконання зобов'язань за цим Договором шляхом направлення письмового повідомлення про це іншій Стороні. У цьому випадку жодна Сторона не буде пред'являти претензії з приводу понесених збитків.

17. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

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

17.3. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням адміністрації Виконавця проводиться робоча група із дослідженням облікової та правової документації, відібранням пояснень у медичного персоналу, адміністраторів тощо.

17.4. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з Пацієнтом адміністрація Виконавця може запрошувати для участі у робочій групі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.

17.5. Виконавець не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів, а також результати аналогічних Послуг, отриманих Пацієнтом в таких закладах.

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

18. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

18.1. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на Інтернет-сайті Виконавця та на паперових носіях в Пунктах забору біологічного матеріалу Виконавця - на рецепції та/або в Куточку (папці) споживача. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на Інтернет-сайті Виконавця та на паперових носіях в Пунктах забору біологічного матеріалу Виконавця, пріоритет має примірник на Інтернет-сайті.

18.2. У випадку внесення змін до цього Договору Виконавець зобов'язаний повідомити Пацієнтів про це за 30 днів до передбачуваної дати впровадження змін, шляхом розміщення оголошення на Інтернет-сайті та на рецепції в приміщеннях Пунктів забору біологічного матеріалу.

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

19. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

19.1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором.

19.2. Дія цього Договору припиняється в наступних випадках:

19.2.1. За взаємною згодою Сторін, шляхом укладення Додаткової угоди про припинення Договору.

19.2.2. За ініціативою Пацієнта шляхом подання Виконавцю письмової заяви не пізніше ніж за 10 днів до передбачуваного дня розірвання Договору. Договір вважається розірваним з дати, що зазначена в заяві.

19.2.3. За ініціативою Виконавця у випадках порушення Пацієнтом умов Договору та (або) правил перебування Пацієнта, за умови здійснення всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я Пацієнта у зв'язку з такою відмовою. Виконавець письмово або телефонним зв'язком інформує Пацієнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця.

19.4. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Пацієнта вважати інформацію, зазначену ним при заповненні відповідних анкет Виконавця, які містять персональні дані Пацієнта.

19.5. Пацієнт 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 Пацієнта.

19.6. Правила перебування та обслуговування пацієнтів, діючі тарифи на медичні послуги та гарантійні зобов'язання Виконавця затверджуються Виконавцем і розміщуються в Куточку (папці) споживача в приміщеннях Пунктів забору біологічного матеріалу Виконавця та надаються для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта.

19.7. На всіх документах, що пов'язані з укладенням та виконанням цього Договору, які передбачають підписання їх Пацієнтом, поряд з підписом Пацієнт обов'язково власноруч зазначає свої прізвище та ініціали.