

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР-ОФЕРТА

про надання медичних стоматологічних послуг

Комунальне некомерційне підприємство «Вишгородська міська стоматологічна поліклініка» Вишгородської міської ради (ліцензія на медичну практику видана наказом МОЗ України від 01.07.2019), в особі головного лікаря Потапенка Анатолія Івановича, що діє на підставі Статуту, та фізична особа, яка звернулася до Виконавця для отримання медичних стоматологічних 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 стоматологічних послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (Пацієнтам) отримати медичні стоматологічні послуги на умовах, визначених, цим Договором.
- 1.2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів, 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 медичні стоматологічні 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 медичні стоматологічні послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом Міністерства охорони здоров'я України від 01.07.2019 № 1532.
- 1.6. Перелік дозволених спеціальностей Виконавця:
 - 1.6.1. лікарські: організація і управління охороною здоров'я, стоматологія, дитяча стоматологія, терапевтична стоматологія, ортопедична стоматологія, ортодонтія, хірургічна стоматологія;
 - 1.6.2. спеціальності молодших спеціалістів з медичною освітою: сестринська справа, рентгенологія, ортопедична стоматологія.
- 1.7. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на веб-сайті Виконавця.
- 1.8. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

2. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

- 2.1. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту усного або письмового звернення Пацієнта за отриманням медичних

стоматологічних послуг чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (підписання інформованої згоди на діагностику та лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця тощо), без підписання письмового примірника Сторонами.

- 2.2. Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця за згодою Сторін вважається датою укладення цього 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 користування медичними послугами кожний Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на Послуги, гарантійними зобов'язаннями Виконавця, а також Правилами перебування та обслуговування пацієнтів в медичному закладі Виконавця, що розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті Виконавця та на стенді 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 укладати цей Договір.

3. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

- 3.1. *Медична стоматологічна послуга* - певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками в закладі Виконавця з метою профілактики, діагностики, лікування або реабілітації захворювань, патологій або станів Пацієнта.
- 3.2. *Пацієнт* - фізична особа, яка звернулася до медичного закладу Виконавця для отримання медичних стоматологічних 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.
- 3.3. *Медичний центр* (далі - Заклад) - заклад охорони здоров'я розташований за адресою: 07301, м. Вишгород, Київської області вул Набережна 6А
- 3.4. *Веб-сайт Виконавця* - веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою kprvmsp.com.ua, яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.
- 3.5. *Лікуючий лікар* - лікар Виконавця, який надає медичні стоматологічні послуги Пацієнту в Закладі.
- 3.6. *План лікування* - обраний лікарем і погоджений з Пацієнтом комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, із зазначенням етапів лікування, переліку медичних втручань, орієнтованих термінів та строків лікування, орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання плану лікування.

- 3.7. *Інформована добровільна згода* - згода Пацієнта на медичне втручання, що оформлюється у письмовому вигляді, шляхом підписання форми первинної облікової документації № 003-6/о, затвердженої наказом Міністерства охорони здоров'я України від 14 лютого 2012 року № 110.
- 3.8. *Правила* - Правила внутрішнього розпорядку та перебування пацієнтів в Закладі, затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення договору.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 4.1. Виконавець зобов'язується за дорученням та погодженням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) платні медичні стоматологічні послуги з Переліку медичних послуг Виконавця, спрямованих на покращення стану здоров'я Пацієнта та відповідно до встановленого діагнозу (далі - Послуги), а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.
- 4.2. Обсяги, вид, вартість та терміни надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я Пацієнта, медичних показань, бажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.
- 4.3. 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, докладно інформує про це Пацієнта.
- 4.4. За результатами первинного огляду лікар складає Попередній План лікування (додаток 2), 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.
- 4.5. Впродовж дії Договору Сторони можуть скласти декілька Планів лікування (в такому випадку умови додаткового Плану лікування будуть доповненням до попереднього Плану лікування) або змінити План лікування.
- 4.6. Пацієнт погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію профільного медичного спеціаліста, який відсутній у Виконавця, він зобов'язаний пройти таке обстеження або консультацію в строки, встановлені Виконавцем, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 5.1. Послуги надаються в медичному закладі Виконавця відповідно до Правил, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.
- 5.2. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом.
- 5.3. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої послуги разом з ознайомленням та підписанням Плану лікування та перед наданням інших Послуг, перелік яких визначається Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованої добровільної

згоди є необхідною умовою для початку надання Послуг.

- 5.4. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном або при особистому зверненні Пацієнта. 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 Пацієнтом в усній або – письмовій формі.
- 5.5. Дату 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 адміністратора Закладу. У разі запізнення, що призвело до зміщення графіку прийому, з Пацієнтом узгоджується інший час візиту.
- 5.7. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця у разі:
 - 5.7.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможливило її надання або значним чином збільшило ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.
 - 5.7.2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання Послуги Виконавцем.
- 5.8. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторону життя Пацієнта, яка стала відома у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

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.
- 6.2. Попередня вартість Послуг зазначається в Попередньому Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. Узгодження Плану лікування та вартості ортопедичних робіт відбувається тільки при повному завершенні терапевтичного, хірургічного та ортодонтичного лікування.
- 6.3. Ціни, вказані в Попередньому Плані лікування, дійсні протягом строку, зазначеного в плані при умові повної попередньої оплати. Вартість Послуг, які надаються без попередньої оплати, визначаються виходячи з діючих на момент надання Послуги тарифів Виконавця.
- 6.4. Пацієнт оплачує Послуги одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:
 - 6.4.1. у готівковій формі за наявності відповідного платіжного терміналу самообслуговування
 - 6.4.2. оплата за допомогою банківської платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;
 - 6.4.3. оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком.
- 6.5. Послуги оплачуються Пацієнтом до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.
- 6.6. Пацієнт має право здійснити попередню оплату Послуг. Вартість Послуг,

сплачених Пацієнтом як попередня оплата, не може бути переглянута Виконавцем у разі зміни тарифів на Послуги та встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати. Це правило діє у разі, якщо між здійсненням Пацієнтом попередньої оплати та днем надання йому Послуг минуло не більше ніж три місяці. В іншому випадку здійснюється перерахунок за Послуги відповідно до тарифів Виконавця, що є дійсними на момент надання Послуги.

- 6.7. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати Виконавця (індивідуальне замовлення імплантатів, ортопедичних, ортодонтичних, інших стоматологічних конструкцій для Пацієнта у третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передоплата у розмірі до 100% від вартості таких конструкцій.
- 6.8. Послуги за безготівковим розрахунком надаються за умови внесення Пацієнтом попередньої оплати в розмірі 100% від загальної вартості Послуг, визначеної Попереднім Планом лікування. У разі якщо Послуги, визначені планом лікування, надаються в декілька відвідувань, Пацієнт має право вносити попередню оплату за Послуги частинами, в розмірі 100% від вартості Послуги, що буде надана в конкретне відвідування.
- 6.9. Якщо сума вартості всіх складових наданих за попередньою оплатою Послуг перевищує внесену Пацієнтом суму попередньої оплати, то різницю Пацієнт повинен погасити не пізніше дня, наступного за днем закінчення надання Послуг.
- 6.10. У випадку виникнення розбіжностей в сторону збільшення між орієнтовною вартістю Послуги (частини Послуги) та сумою виставленого Пацієнту рахунку в конкретне відвідування, Пацієнт зобов'язаний оплатити рахунок не пізніше наступного дня після надання Послуги (частини Послуг). В такому випадку Пацієнт обов'язково підписує Акт наданих послуг з переліком наданих Послуг та зазначенням розміру заборгованості Пацієнта за Послуги.
- 6.11. Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг або зміні Плану лікування), то відповідному коригуванню піддається і остаточна вартість Послуг за Договором. Такі зміни Сторони узгоджують до моменту надання додаткових або змінених Послуг. Пацієнт має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможливує продовження надання Послуг за медичними показаннями, Виконавець має право в односторонньому порядку припинити дію цього Договору, а Пацієнт зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг. Якщо Пацієнт не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов та з підписанням нового або додаткового Плану лікування.
- 6.12. Якщо з вини Виконавця Послуги надаються не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених Послуг відшкодовується Пацієнту протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою.
- 6.13. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення Пацієнта на прийом до лікаря або на іншу медичну процедуру, 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 та витрат з

виготовлення (замовлення) для Пацієнта стоматологічних конструкцій протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта з відповідною заявою.

- 6.14. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.
- 6.15. В усіх випадках, коли вартість наданих Пацієнту Послуг прямо не визначена Планом лікування, в тому числі коли Послуги, визначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких Послуг (частини Послуг) визначається відповідно до діючих тарифів Виконавця.
- 6.16. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.
- 6.17. Умови цього розділу щодо оплати Послуг не поширюється на випадки надання Пацієнтам медичних послуг, які оплачуються страховими компаніями, 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 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.
 - 7.1.4. Послуги за договорами медичного страхування надаються Пацієнтам у разі попереднього закладання Виконавцем відповідного договору про оплату послуг зі страховою компанією (або суб'єктом господарювання, з яким страхові компанії мають договірні стосунки щодо обслуговування застрахованих осіб за договорами медичного страхування в частині організації та фінансування медичних та інших послуг у обсязі програм страхування). Порядок оплати послуг встановлюється в договорі між Виконавцем та страховиком

8. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

- 8.1. 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

- Пацієнту для підписання.
- 8.2. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника Акту 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 обґрунтованості відмови Пацієнта Сторони складають двосторонній рекламацийний акт з переліком необхідних доробок і термінів їхнього виконання.
 - 8.5. Якщо Пацієнту надано декілька Послуг, Виконавець має право скласти один Акт, в якому зазначити весь перелік наданих 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 медичні послуги, які надаються Виконавцем.
 - 9.1.3. Узгодити з Виконавцем орієнтовану вартість Послуг шляхом підписання Плану лікування.
 - 9.1.4. Отримати Послуги належної якості.
 - 9.1.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у Виконавця.
 - 9.1.6. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров'я), прогноз можливого розвитку захворювання при наданні Послуг.
 - 9.1.7. Вибрати метод лікування відповідно до рекомендацій лікуючого лікаря, якщо лікарем визначено кілька варіантів плану лікування, попередньо ознайомившись із результатами обстеження, діагнозом, методами лікування, пов'язаним з ними ризиком, перевагами й недоліками різних планів лікування, можливими ускладненнями.
 - 9.1.8. Вимагати заміни лікуючого лікаря (за наявності у Виконавця інших лікарів відповідної кваліфікації).
 - 9.1.9. При зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг Пацієнт вправі на свій вибір:
 - (а) погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість;
 - (б) відмовитися від запропонованих змін та продовжити лікування на узгоджених раніше умовах;
 - (в) розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.
 - 9.1.10. На тасмнищу про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні,
 - 9.1.11. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку.
 - 9.1.12. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо

наданих Послуг.

- 9.1.13. Відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору.
- 9.2. Виконавець має право;
- 9.2.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги.
- 9.2.2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.
- 9.2.3. Отримувати оплату за надані 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. У разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в План лікування.
- 9.2.6. Самостійно визначати і призначати медичних працівників, які надаватимуть Послуги Пацієнту.
- 9.2.7. У разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час проведення медичних втручань - самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення.
- 9.2.8. Надати неповну інформацію про стан здоров'я Пацієнта, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами у разі, якщо інформація про хворобу Пацієнта може погіршити стан його здоров'я або зашкодити процесу лікування.
- 9.2.9. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом.
- 9.2.10. 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.
- 9.2.11. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або за можливості призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта.
- 9.2.12. У разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг.
- 9.2.13. Скерувувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування.
- 9.2.14. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
- (а) відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);
 - (б) при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
 - (в) виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого неможливе в Закладі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможлиблює надання Послуг за Планом лікування;
 - (г) перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в

- іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;
- (д) неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.
- 9.2.15. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:
- (а) надання Пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/або стан свого здоров'я;
 - (б) наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
 - (в) відмови Пацієнта пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
 - (г) у разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
 - (д) недотримання Пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
 - (е) порушення Пацієнтом Правші перебування та обслуговування пацієнтів в Зкладі.

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 Закладу в дату та час надання Послуг.
- 10.1.3. Завчасно повідомляти Заклад про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом чи на процедури.
- 10.1.4. Під час перебування на території Закладу неухильно дотримуватися Правил Виконавця.
- 10.1.5. До початку надання Послуг повідомити лікуючому лікарю весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі хвороби, вади, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я.
- 10.1.6. Точно і своєчасно виконувати усні чи письмові приписи і рекомендації лікуючого лікаря, дотримуватися Плану лікування, своєчасно з'являтися на призначені додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди.
- 10.1.7. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Зкладу для надання Послуг.
- 10.1.8. Повідомляти лікуючого лікаря про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування.
- 10.1.9. Приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти.
- 10.1.10. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.
- 10.1.11. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано Виконавцем з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я Пацієнта.
- 10.1.12. Підписувати інформовані згоди на проведення діагностики, лікування та знеболення, анкети Виконавця.

- 10.1.13. Дотримуватися правил експлуатації встановлених лікувальних конструкцій, у випадку їх поломки (не залежно від причин цього), виникнення ускладнень - у строк до 24 годин, а за можливості - негайно сповістити про це Виконавця.

10.2. Виконавець зобов'язаний:

- 10.2.1. Провести в узгоджений із Пацієнтом час первинний огляд Пацієнта для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування і проінформувати Пацієнта про результати.
- 10.2.2. За необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього - проінформувати Пацієнта і скерувати його для проходження обстеження до іншого закладу охорони здоров'я або профільного медичного спеціаліста.
- 10.2.3. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу, Плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами.
- 10.2.4. Забезпечити надання Пацієнтові всіх необхідних Послуг, передбачених Договором та узгодженим Планом лікування.
- 10.2.5. Створити належні і безпечні умови перебування Пацієнта у Закладі.
- 10.2.6. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи лікування відповідно до медичних показань.
- 10.2.7. Інформувати Пацієнта про обставини, що можуть виникнути та привести до збільшення обсягу надання Послуг, про можливі ризики та ускладнення, що можуть виникнути в ході надання Послуг.
- 10.2.8. При змінах в процесі лікування узгодити з Пацієнтом додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість.
- 10.2.9. Надати Пацієнту лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги.
- 10.2.10. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг.
- 10.2.11. Після закінчення лікування надати на вимогу Пацієнта виписку з медичної карти, копії результатів обстежень, довідки, цифрові носії за домовленістю тощо.
- 10.2.12. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторону життя Пацієнта.
- 10.2.13. Використовувати лікарські засоби та медичні вироби, дозволені для використання в Україні.
- 10.2.14. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

11. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

- 11.1. Послуги надаються медичними працівниками Закладу, які мають необхідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними спеціалістами Виконавця.
- 11.2. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або протоколів медичної допомоги, 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

12. УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 12.1. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантія надається на ті види Послуг, перелік яких затверджений Виконавцем. Положення про гарантійні зобов'язання Виконавця (додаток 3) міститься на стенді споживача та веб-сторінці в мережі Інтернет за адресою kprvmsp.com.ua. У випадках, коли при погодженні Плану лікування Пацієнт наполягає на застосуванні медичних втручань, позитивні результати яких дуже сумнівні чи ефект від їх застосування не буде стійким, а також коли Пацієнт бажає задовольнити нестандартні естетичні уподобання, гарантійні зобов'язання не оформлюються, а Пацієнт надає Виконавцю письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.
- 12.2. Всі дефекти, недоробки та інші недоліки наданих Послуг, які виявлені Пацієнтом протягом гарантійного строку, усуваються Виконавцем безоплатно в строк, погоджений Сторонами, за умови:
 - 12.2.1. дотримання Пацієнтом всіх рекомендацій лікаря, в т.ч. обмежень в харчуванні та щодо дотримання гігієни ротової порожнини;
 - 12.2.2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом Послуг, у тому числі ортопедичною, ортодонтичною конструкцією, відновленим зубом тощо, відсутності травм, механічних пошкоджень;
 - 12.2.3. своєчасної явки Пацієнта на прийом для продовження лікування;
 - 12.2.4. відвідування Пацієнтом планових контрольних оглядів;
 - 12.2.5. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта до Закладу за усуненням виявлених недоліків.
- 12.3. У разі недотримання Пацієнтом будь-якої умови, передбаченої в попередньому пункті, гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються та Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданих Послуг в період дії гарантійного строку.

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

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

- 13.4.2. 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).
- 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 Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), органам прокуратури, правоохоронним та

судовим органам, органам опікита піклування, МСЕК Фонду соціального страхування тощо виключно в обсязі, що є необхідним для реалізації ними своїх повноважень.

- 13.9. 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. Іншим особам персональні передаються лише за 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. При укладанні цього Договору 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, встановлений діагноз, перелік наданих 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 лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.
- 15.3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.
- 15.4. У разі прострочення оплати наданих Послуг Виконавець має право вимагати від Пацієнта сплати пені у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми фактичної заборгованості за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів - додатково вимагати від Пацієнта сплати штрафу в розмірі суми заборгованості.
- 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, хімічний вплив препаратів, які проходять протягом розумного строку і про які Пацієнт був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;
- 15.5.3. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.
- 15.6. **Виконавець звільняється від відповідальності** за результат наданих Послуг та за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта, у випадках:
- 15.6.1. невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;
- 15.6.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми чи контрольні медичні огляди;
- 15.6.3. відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;
- 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 медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;
- 15.6.6. несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;
- 15.6.7. використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;
- 15.6.8. виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;
- 15.6.9. розвитку захворювань чи патологій, 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 та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. Пацієнт усвідомлює, що в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного пацієнта запропоновані Виконавцем Послуги можуть не принести очікуваного результату або навіть спричинити погіршення здоров'я Пацієнта, виникнення атипових реакцій та ускладнень, які не враховані у галузевих медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.

16. **ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

- 16.1. Сторони не несуть відповідальності за несвоєчасне виконання умов цього Договору у разі виникнення обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), 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 форс-мажорних обставин 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 форс-мажорних обставин, 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 форс-мажорні обставини виникли під час надання Послуг, Виконавець має право змінити медичну послугу на альтернативну або використати інше медичне обладнання, якщо надання цієї Послуги неможливо перенести на іншу дату.
- 16.5. Якщо форс-мажорні обставини 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 медичних послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою до адміністрації Виконавця (медичного директора або директора).
- 17.3. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням адміністрації Виконавця проводиться консилиум із дослідженням облікової та правової документації, відібраним пояснень у лікарів, іншого медичного персоналу, адміністраторів тощо.
- 17.4. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з Пацієнтом адміністрація Виконавця може запрошувати для участі у консилиумі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.
- 17.5. Центр не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів, без залучення таких спеціалістів до участі в консилиумі.
- 17.6. У разі якщо Послуга надана із дотриманням вимог щодо її належної

- якості та Пациєнт не довів іншого, Виконавець має право прийняти рішення про часткове відшкодування Пациєнту вартості такої Послуги, за винятком витрат на імпланти, ортопедичні, ортодонтичні та інші стоматологічні конструкції. За таких умов Пациєнт зобов'язаний повернути Виконавцю встановлені конструкції. У разі відмови Пациєнта повернути конструкції відшкодування не проводиться.
- 17.7. 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 вебсайті Виконавця та на паперових носіях в Закладі Виконавця - на рецепції та/або на стенді споживача. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на вебсайті Виконавця та на паперових носіях в Закладі Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.
- 18.2. У випадку внесення змін до цього Договору (в тому числі в разі зміни цін на Послуги) Виконавець зобов'язаний повідомити про це Пациєнтів за 30 днів до передбачуваної дати впровадження змін та/або введення нових цін шляхом розміщення оголошення на вебсайті та на рецепції в приміщенні Закладу. У разі незгоди Пациєнта зі змінами, внесеними до Договору, такий Пациєнт зобов'язаний розірвати Договір у тижневий строк з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни. Продовження користування Послугами свідчить про згоду Пациєнта 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. Всі строки надання Послуг протягом виконання Попереднього плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я Пациєнта та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.
- 19.3. Дія цього Договору припиняється в наступних випадках:
- 19.3.1. за взаємною згодою Сторін;
 - 19.3.2. за ініціативою Пациєнта;
 - 19.3.3. за ініціативою Виконавця у випадках порушення Пациєнтом умов Договору та (або) Правил, за умови здійснення всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я Пациєнта у зв'язку з такою відмовою. Виконавець письмово інформує Пациєнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. За відсутністю зв'язку з Пациєнтом повідомлення про розірвання Договору надсилається листом за адресою, яка вказана в Договорі (заяві про приєднання). Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця.
- 19.4. Пациєнт 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 Пациєнта.

- 19.5. 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.

20. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ.

Комунальне некомерційне підприємство
«Вишгородська міська стоматологічна поліклініка»
Вишгородської міської ради

ЄДРПОУ 41829979

м. Вишгород, вул. Набережна 6А

р/р UA313052990000026005015012166

МФО 305299

Заступник головного лікаря

з медичної частини  Анна ШОСТАК,

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ 10.02.25 N 06

ПОЛОЖЕННЯ

**про гарантійні зобов'язання при наданні медичних стоматологічних послуг
комунальним некомерційним підприємством «Вишгородська міська
стоматологічна поліклініка» Вишгородської міської ради.**

1. Загальні положення

- 1.1. Це положення визначає
- 1.2. гарантії, відповідно до Закону «Про захист прав споживачів», на медичні послуги і порядок їх встановлення в КНП ВМСП ВМР (далі – Заклад).
- 1.2. Стоматологічна продукція купується у сертифікованих постачальників. Всі матеріали дозволені для застосування на території України.
- 1.3. Лікування проводиться фахівцями відповідних кваліфікацій з дотриманням правил епідеміологічного режиму.
- 1.4. У разі виникнення будь-яких зауважень до виконаних робіт і послуг, необхідно звернутися за телефоном: +38 (068) 834-04-03, +38 (045) 965-27-45 до адміністратора Закладу (по телефону або особисто) і, виклавши суть зауваження, записатися на безкоштовний прийом до лікаря.
- 1.5. Виконання гарантійних зобов'язань проводиться безкоштовно.

2. Умови гарантії на виконані стоматологічні послуги

2.1. На виконані фахівцями Закладу послуги з лікування та відновлення втрачених зубів встановлені наступні гарантії:

- на ортопедичні роботи (коронки, накладки, протези) - встановлено гарантію терміном 1 (один) рік;
- на терапевтичні роботи (пломби, реставрації) – встановлено гарантію терміном 6 місяців;
- на хірургічну роботу по встановленню (інсталяції) імплантатів — встановлено гарантію терміном 2(два) роки.

Гарантійні зобов'язання передбачають безкоштовне поновлення виконаної роботи протягом всього гарантійного строку.

2.2. Заклад бере на себе зобов'язання усувати недоліки наданих послуг протягом гарантійних строків, за умов дотримання ПАЦІЄНТОМ певних правил та зобов'язань, а саме:

- погодження ПАЦІЄНТОМ плану лікування, запропонованого лікарем (щодо оптимальної кількості дентальних імплантатів для забезпечення прогнозованого результату лікування, у тому числі раціонального протезування з метою забезпечення відновлення жувальної і фонетичної функції та естетичної цінності, а також);
- дотримання ПАЦІЄНТОМ усіх рекомендацій лікаря щодо реабілітації після хірургічного втручання;
- дотримання ПАЦІЄНТОМ правил користування результатом наданої послуги, в тому числі ортопедичною конструкцією, відновленим зубом тощо;
- своєчасне прибуття на прийом для продовження лікування;

- відвідування ПАЦІЄНТОМ планових контрольних оглядів та гігієнічних процедур в Залі через три місяці після встановлення ортопедичної конструкції і далі через кожні шість місяців;

- негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення ПАЦІЄНТА в Залі з вимогою усунути виявлені недоліки в період гарантійних строків.

2.3. Професійна гігієна є платною послугою відповідно до затвердженого прейскуранту цін на день надання такої послуги.

2.4. У випадку недотримання ПАЦІЄНТОМ хоча б одного з перерахованих правил та умов ефективного і безпечного використання результату наданої послуги гарантійні зобов'язання стоматологічного кабінету припиняються, тобто ПАЦІЄНТ втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданої послуги, в період дії гарантійного строку через порушення ним правил та умов ефективного і безпечного використання результату наданої послуги.

2.5. Гарантійні зобов'язання стоматологічного кабінету не поширюються на наступні стоматологічні послуги:

- ендодонтичне лікування;
- тимчасові ортопедичні конструкції;
- будь-які пластики кістки (синус — ліфтинг, аугментація альвеолярного гребня, пересадка, аутотрансплантат тощо);
- будь-які інші хірургічні операції (окрім інсталяції імплантатів).

2.6. Ускладнення та інші побічні ефекти медичного втручання, що виникли внаслідок анатомічних особливостей організму ПАЦІЄНТА, не є недоліком якості стоматологічних послуг, наданих фахівцями Залі, якщо такі послуги надано з дотриманням всіх вимог, висунутих до послуг цього виду.

2.7. В разі відторгнення імплантата протягом гарантійного строку, якщо ПАЦІЄНТ дотримувався вимог та правил, Залі за свій рахунок проводить повторну операцію з інсталяції імплантату.

2.8. ПАЦІЄНТ оплачує операцію по вилученню імплантату та хірургічні витратні матеріали відповідно до затвердженого прейскуранту цін на день надання такої послуги. В разі, якщо відторгнення імплантатів сталося після встановлення постійного протезування, Залі поновляє хірургічну послугу з інсталяції імплантатів безкоштовно. Протезування ПАЦІЄНТ оплачує в розмірі 50% від його вартості.

2.9. В разі, якщо ПАЦІЄНТ відмовляється від поновлення роботи (реімплантації) протягом гарантійного терміну сплачені кошти ПАЦІЄНТУ не повертаються.

2.10. В разі не приживлення кістки в результаті операції синус-ліфтингу, або іншої кісткової пластики чи пластики м'язих повторна операція здійснюється за рахунок ПАЦІЄНТА. Строки виконання гарантійних обов'язків встановлюються індивідуально, але не більш ніж у 30-денний строк з моменту сповіщення Залі ПАЦІЄНТОМ.

2.11. Гарантії не поширюються на випадки коли:

- лікуючий лікар змінив тактику лікування за вимогою ПАЦІЄНТА, незважаючи на свою незгоду а також у випадках, коли ПАЦІЄНТ відмовляється від надання запропонованого додаткового лікування чи діагностики, необхідність яких визначається Залі, що повинно бути відображене у плані лікування;
- відторгнення імплантатів, пошкодження ортопедичних, ортодонтичних конструкцій в результаті травм щелеп;
- протезування (встановлення ортопедичних конструкцій) на встановлених імплантатах в іншій стоматологічній клініці;
- недотримання ПАЦІЄНТОМ обов'язків передбачених умовами Публічного договору – оферти про надання медичних стоматологічних послуг Залі;
- здійснюється фіксація декоративних зубних прикрас;

- здійснюється процедури по відбілюванню зубів.

2.12. Гарантійні зобов'язання Закладу не зберігаються при виникненні в період гарантійного терміну наступних обставин:

- вагітність;
- виникнення нових захворювань або шкідливих зовнішніх впливів, які безпосередньо призводять до зміни в зубах або оточуючих тканинах, в т.ч. тривалий прийом лікарських засобів при лікуванні інших захворювань;
- ігнорування обов'язкового профілактичного огляду;
- не дотримання рекомендацій лікаря;
- при припиненні лікування з ініціативи ПАЦІЄНТА;
- при виникненні ускладнень з вини ПАЦІЄНТА: недотримання гігієни порожнини рота, невиконання призначеного лікування, несвоєчасне повідомлення про виниклі ускладнення та ін.;
- при виникненні форс-мажорних обставин (аварія, удар, стихійне лихо тощо), здатних вплинути на результати лікування;
- в інших випадках, передбачених Публічним договором-офертою про надання медичних стоматологічних послуг.

Заступник головного лікаря
з медичної частини



Анна ШОСТАК,