

**ДОГОВІР**  
**про надання медичних послуг**

м. Київ

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ року

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФАМІЛІА МЕДІКУС»** (Реєстраційне досьє на провадження діяльності з медичної практики від 01.08.2018 № 0108/07-М затвердженого Наказом МОЗ України 09.08.2018 № 1467 «Про ліцензування медичної практики», в особі директора Пономаренко Наталії Анатоліївни, яка діє на підставі Статуту, з однієї сторони, пропонує фізичним та юридичним особам (надалі за текстом – **Замовник**) отримати платні медичні послуги на умовах визначених цим Договором про надання медичних послуг (надалі за текстом – **Договір**). Виконавець та Замовник разом надалі за текстом іменуються Сторони, а кожна окремо – Сторона. До моменту укладення з конкретним Замовником, цей Договір має статус оферти Виконавця.

**1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

1. **Анамнез** – відомості про перебіг захворювання чи стан здоров'я, які надає Законний представник Пацієнта при його опитуванні лікарем.
2. **Амбулаторне лікування** – лікування у визначені часи прийому, без цілодобового розміщення Пацієнта у медичному закладі.
3. **Діагноз** – визначення природи захворювання шляхом вираховування об'єктивних або суб'єктивних ознак хвороби, медичного анамнезу, а при необхідності – даних лабораторних, ультразвукових, рентгенівських або інших досліджень.
4. **Діагностика** – обстеження, окремі процедури для встановлення чи уточнення стану здоров'я, виявлення захворювань (особливостей їх перебігу).
5. **Договір про надання медичних послуг (Договір)** – правочин, що регулює відносини між Виконавцем та Замовниками щодо надання платних медичних послуг на умовах, встановлених Виконавцем та цим Договором.
6. **Законний представник Пацієнта** – є один з батьків (усиновлювачів) Пацієнта. У дітей сиріт законними представниками є патронатний вихователь, прийомні батьки, батьки-вихователі дитячого будинку сімейного типу. Опікун є законним представником малолітньої дитини.
7. **Замовник** – Пацієнт, Законний представник Пацієнта або інша особа, яка уклала Публічний Договір в інтересах Пацієнта.
8. **Медична програма (Пакет)** – комплекс медичних послуг, які надаються Пацієнту Виконавцем протягом строку вказаному в цьому Договорі обсяг, перелік, вартість яких визначено Прейскурантом цін Виконавця, що розміщений на Сайті Виконавця та безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.
9. **Методика** – певний порядок та обсяги застосування медичних (інших) методів лікування, обстеження, тощо.
10. **Медична послуга** – комплекс консультативних, діагностичних, лікувальних, профілактичних та реабілітаційних заходів різного ступеню складності та призначення, які надаються Виконавцем за умовами цього Договору. Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на Сайті Виконавця та безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця..
11. **Момент укладення Договору** – момент вчинення підтверджуючих дій.
12. **Патологія** – особливий процес розвитку захворювання, порушення роботи чи функцій органів, стану тканин, що має негативне значення для організму людини.

13. **План лікування** – обраний лікарем і погоджений з Замовником обсяг, види та порядок здійснення медичних втручань (лікування, обстеження, профілактичні заходи тощо). План лікування може змінюватися враховуючи стан здоров'я Пацієнта та інші обставини.
14. **Профілактика** – комплекс заходів з упередження захворювань.
15. **Пацієнт** – фізична особа, в тому числі особа до досягнення нею повноліття, яка отримує медичну допомогу (профілактичну, діагностичну, лікувальну) від Виконавця на умовах визначених цим Договором, в інтересах якої Замовником укладено цей Договір. Пацієнт може бути Замовником та укласти договір самостійно у разі досягнення ним повної цивільної дієздатності відповідно до законодавства України.
16. **Підтверджуючі дії** – дії, що свідчать про згоду дотримуватися Договору та положень, викладених на Сайті Виконавця та у цьому Договорі. Такими діями можуть вважатися: реєстрація Пацієнта на Сайті Виконавця, замовлення послуг з використанням Сайту Виконавця, початок фактичного використання медичних послуг, оплата медичних послуг чи інші дії, які свідчать про згоду Замовника із умовами даного Договору.
17. **Первинна реєстрація** – процес, під час якого Виконавець вперше отримує персональні дані Замовника та Пацієнта, та заносить такі дані до електронної медичної картки Пацієнта. Первинна реєстрація відбувається при першому візиті до Виконавця.
18. **Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про Пацієнта та/або Замовника, до яких відноситься прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, місце проживання, номери засобів зв'язку, а також інша інформація, яка стосується Пацієнта та/або Замовника та може бути використана Виконавцем з метою їх ідентифікації.
19. **Прейскурант цін** – довідник медичних послуг та цін і тарифів на них, що міститься у Додатку №1 до цього Договору та розміщений на Сайті Виконавця.
20. **Сайт** – Інтернет-сайт / інтернет-ресурс з доменною адресою: <https://rplus.com.ua>.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 2.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується надати медичні послуги Замовнику, а Замовник зобов'язується оплатити їх у порядку та на умовах, визначених даним Договором.
- 2.2. Перелік та вартість медичних послуг визначається у відповідності до Прейскуранту цін Виконавця, що розміщений на Сайті Виконавця та безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.
- 2.3. Медичні послуги, що передбачені цим Договором, надаються Виконавцем.
- 2.4. Надання медичних послуг здійснюється на умовах цього Договору та додатків до нього, а також у відповідності до чинного Прейскуранта цін який знаходиться у адміністраторів Виконавця та/або на Сайті.
- 2.5. Медичні послуги надаються кваліфікованим персоналом Виконавця, з використанням відповідного медичного обладнання та дозволених до використання медичних засобів (медикаментів вітчизняного та зарубіжного виробництва) і матеріалів, у т.ч. із застосуванням сучасних методик.
- 2.6. Місце надання послуг:
  - 2.6.1. Медичний центр ТОВ «ФАМІЛІА МЕДІКУС» Медична клініка R+ Medical Network, що розташована за адресою: м. Київ, вул. Євгена Коновальця, 34-А;
- 2.7. Виконавець має право відмовити у наданні медичних послуг (допомоги), якщо Замовник відмовляється від оформлення обов'язкової документації відповідно до законодавства України, від надання добровільної згоди на проведення діагностики, лікування та на проведення певних маніпуляцій. При відмові Виконавця від виконання Договору з підстав наведених в цьому пункті, сплачені кошти Замовнику не повертаються.
- 2.8. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд Пацієнта та їх результати, сімейну сторону життя Пацієнта, яка стала відома

Виконавцю у зв'язку із виконанням цього Договору та іншу лікарську таємницю, крім випадків, передбачених законодавством України, та іншими договорами, в тому числі добровільного медичного страхування (страхування здоров'я).

2.9. Виконавець здійснює первинну реєстрацію Замовника та Пацієнта, а Замовник погоджується на надання інформації, необхідної для первинної ідентифікації його та Пацієнта, в тому числі персональних даних, та її обробку при зверненні до Виконавця.

2.10. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами та повноваженнями на укладення й виконання умов Договору.

2.11. Цей Договір розміщений в електронній формі на Сайті Виконавця <https://rplus.com.ua> та є договором приєднання згідно ст. 634 Цивільного кодексу України, а тому Замовник не може пропонувати свої умови для внесення до цього Договору або пропонувати змінити умови цього Договору.

2.12. Цей Договір вважається укладеним (набирає чинності) в електронній формі у відповідності до Закону України «Про електронну комерцію» з моменту безумовного та повного прийняття (приєднання до Договору, здійсненого шляхом вчинення підтверджуючих дій) Замовником умов цього Договору.

2.13. Приєднуючись до цього Договору, Замовник тим самим підтверджує, що він отримав електронний примірник цього Договору у формі, що унеможливує зміну його змісту, ознайомився повністю з умовами цього Договору, не має жодних застережень або заперечень, щодо умов Договору та зобов'язується належним чином виконувати покладені на нього зобов'язання за цим Договором. Цей Договір укладається без підписання Сторонами письмових примірників Договору.

2.14. Цей Договір, укладений з дотримання вказаних вище умов, вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного у письмовій формі.

2.15. Цей договір не є публічним в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і може бути укладений Виконавцем лише з тими особами, які зможуть забезпечити виконання вказаних вище умов щодо укладення цього Договору.

2.16. Замовник укладаючи цей Договір на користь та в інтересах Пацієнта, чітко усвідомлює, що Виконавець є закладом охорони здоров'я, що надає медичну допомогу особам від 0 років.

2.17. Умови даного Договору в загальному порядку створюють та регулюють взаємні права та обов'язки між Замовником, Пацієнтом та Виконавцем при наданні медичних послуг останнім на умовах даного Договору, додатків до нього.

2.18. Медичні послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я, клінічних протоколів медичної допомоги затверджених у встановленому порядку.

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

### **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

3.1. Медичні послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.

3.2. До початку надання послуг передбачених цим Договором, Замовник обирає послугу або Пакет медичної програми відповідно до своїх потреб та може отримати інформацію по послугі або Пакету на Сайті Виконавця, у адміністраторів за телефоном: 0800 307 103 та/або у лікарів Виконавця.

3.3. На вимогу Виконавця Замовник/Пацієнт, який звернувся для отримання медичних послуг та здійснює підтверджуючі дії відносно даної оферти Виконавця, зобов'язаний надати документи і відомості, необхідні для з'ясування його особи та фізичного стану Пацієнта. Замовник на вимогу Виконавця повинен надати інформовану добровільну згоду на проведення діагностики, лікування. У разі ненадання Замовником необхідних документів чи відомостей або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе або Пацієнта, або у разі неявки з метою оновлення його ідентифікаційних даних, а

також у випадку ненадання ним інформованої добровільної згоди на проведення діагностики, лікування чи на проведення операції або знеболення, Виконавець має право відмовити Замовнику (Пацієнту) в наданні послуг.

3.4. Медичні послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном, через Сайт або особисто.

3.5. Замовник може обрати послугу або будь-який Пакет(и) медичної програми на Сайті Виконавця або через контактний центр та зробити попередній запис на прийом спеціалістів. Надання медичних послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках, відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної медичної послуги погоджується Виконавцем та Замовником.

3.6. До початку надання медичних послуг Виконавець (його адміністратор) повідомляє Замовнику перелік та склад медичних послуг та їх вартість.

3.7. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено з ініціативи Замовника за погодженням з Виконавцем.

3.8. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця, у разі:

3.8.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання медичної послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.

3.8.2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання медичної послуги Виконавцем.

3.9. Наявність обставин, передбачених підпунктом 3.8.1. цього Договору, встановлюється Виконавцем та повідомляється Замовнику.

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

3.11. Якість наданих медичних послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.

3.12. Послуги які входять в Пакет медичної програми можуть бути надані в один день, при умові попереднього запису/медичних показань/технічної та фізичної можливості, або в різні дні, за бажанням Замовника та з урахуванням медичних показань, окрім Пакетів медичних програм, які передбачають триваліший період надання послуг.

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

3.14. На прохання Замовника, документи, які складено в електронному вигляді, можуть бути роздруковані та надані Пацієнту на паперових носіях.

3.15. Замовник має право обрати лікаря, який буде надавати медичні послуги Пацієнту.

3.16. У випадку припинення трудових відносин між Виконавцем та обраним лікарем Замовник повинен обрати іншого лікаря для надання послуг Пацієнту.

3.17. У разі тривалої відсутності обраного лікаря на робочому місці (лікарняний, відпустка, декретна відпустка, тощо) Замовник (Пацієнт) повинен обрати іншого лікаря для отримання послуг або перенести дату отримання послуги в межах дії відповідного Пакету.

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

#### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

##### **4.1. Виконавець має право:**

4.1.1. Не починати надання Пацієнтові певних медичних послуг (чи призупинити їх надання) у випадках:  
а) виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювань (патології), методи лікування (виправлення) яких не входять до зазначеного у ліцензії Виконавця переліку дозволених видів медичної практики;

б) виявлення у Пацієнта під час обстеження протипоказань, що можуть суттєво вплинути на ефективність застосування обраного Замовником в інтересах Пацієнта методу лікування;

в) не здійснення оплати за отримані послуги лікувально-профілактичного підрозділу (поліклініки) Виконавця;

г) не здійснення попередньої оплати у розмірі 100% вартості послуг стаціонарного відділення Виконавця.

4.1.2. Достроково припинити надання послуг Пацієнту у випадку порушення приписів лікуючого лікаря або умов цього Договору та/або «Правил внутрішнього розпорядку» Виконавця (далі – Правила внутрішнього розпорядку).

4.1.3. Достроково розірвати даний Договір при відмові Замовника від подальшого надання медичних послуг Пацієнту та у випадках, передбачених цим Договором. В цьому разі сплачені Замовником кошти не повертаються.

4.1.4. В особливих випадках, передбачених чинним законодавством України, обмежувати надання Замовнику медичної інформації про Пацієнта, обмежити можливість ознайомлення з окремими медичними документами, в тому числі у випадку якщо повна інформація про хворобу Пацієнта може погіршити стан здоров'я або зашкодити лікуванню Пацієнта.

4.1.5. Зберігати на час лікування, а після його закінчення залишити в своєму архіві всю медичну документацію (у т.ч. знімки та результати обстежень, що були здійснені в інших медичних закладах) заведену на Пацієнта.

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

4.1.7. Змістити час прийому Пацієнтів, записаних до лікаря, не більше ніж на 1 годину, у разі звернення в цей час Пацієнта, який негайно потребує екстреної медичної допомоги (відповідно до ст.3 Закону України «Про екстрену медичну допомогу»), або надати можливість проконсультуватись у іншого лікаря.

4.1.8. Відмовити у наданні медичних послуг у разі порушення Замовником (Пацієнтом) умов цього Договору.

4.1.9. Відмовити у наданні медичних послуг при пред'явленні Замовником неповних та/або недостовірних даних про свою особу та/або про особу Пацієнта медичному персоналу Виконавця.

4.1.10. Отримувати, зберігати та використовувати інформацію про Замовника та Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.

4.1.11. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Замовником та Пацієнтом.

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

#### 4.2. Замовник має право:

4.2.1. На отримання Пацієнтом медичних послуг належної якості, обсягу та вартості зазначених в пункті 2.2. Договору.

4.2.2. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан здоров'я Пацієнта, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у Виконавця.

4.2.3. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров'я), прогноз можливого розвитку захворювання Пацієнта при наданні медичних послуг.

4.2.4. Отримати у доступній формі повну та достовірну інформацію про мету запропонованих медперсоналом Виконавця (чи запрошеними спеціалістами) досліджень і лікувальних заходів, можливі ускладнення, що можуть виникнути в результаті лікування.

У передбачених чинним законодавством України особливих випадках інформація передбачена пунктами 4.2.2. – 4.2.4 Договору може бути обмежена Виконавцем.

- 4.2.5. Вимагати заміни лікуючого лікаря з обов'язковим зазначенням причин такої вимоги.
- 4.2.6. На таємницю про стан здоров'я Пацієнта, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при медичному обстеженні.
- 4.2.7. Відмовитися від подальшого лікування Пацієнта у будь-який момент, якщо це не призведе до погіршення стану здоров'я останнього.
- 4.2.8. Приєднатися до цього договору на запропонованих Виконавцем умовах.

#### 4.3. Виконавець зобов'язується:

- 4.3.1. Надати якісні та кваліфіковані медичні послуги відповідно до вимог та стандартів, які встановлені до методів діагностики, лікування та профілактики, що дозволені на території України.
- 4.3.2. Використовувати якісні лікарські засоби та вироби медичного призначення, дозволені для використання в Україні.
- 4.3.3. Належним чином (повно та доступно) інформувати Законного представника Пацієнта про мету, терміни надання медичних послуг, ефективність обраних методик, а також про можливі ризики та ускладнення під час та після їх застосування.
- 4.3.4. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я Пацієнта, результати медичних обстежень та оглядів, сімейну сторону життя Пацієнта.
- 4.3.5. Видавати Законному представнику Пацієнта виписку з історії хвороби (медичної картки), довідки та інші документи, передбачені чинним законодавством.
- 4.3.6. У разі критичного стану Пацієнта організувати негайне його транспортування до спеціалізованих медичних закладів. Вартість транспортування та консультацій з інших медичних закладів сплачується Замовником окремо.
- 4.3.7. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.
- 4.3.8. Повідомляти Замовника про зміни в цьому Договорі, його Додатках, Прейскуранті цін шляхом розміщення інформації на Сайті Виконавця.
- 4.3.9. Розглядати всі скарги та/або претензії Замовника щодо якості медичних послуг, які є предметом даного Договору. Скарги та/або претензії можуть розглядатися Виконавцем із залученням медичних працівників відповідної кваліфікації, які є працівниками Виконавця, а також, за згодою Замовника, працівників інших закладів охорони здоров'я, які мають відповідну кваліфікацію.
- 4.3.10. Прийняти оплату за послуги визначені в пункті 2.2. цього Договору.

#### 4.4. Замовник зобов'язується:

- 4.4.1. Приймати надані Виконавцем належним чином медичні послуги, які є предметом даного Договору.
- 4.4.2. Забезпечити своєчасне прибуття Пацієнта до Виконавця для отримання медичних послуг, а також сумлінне виконання всіх усних чи письмових приписів та рекомендацій лікуючого лікаря та іншого медичного персоналу Виконавця, що задіяний у процесі надання медичних послуг Пацієнту, у т. ч. режиму, харчуванню та прийому ліків. Не допускати під час проходження Пацієнтом курсів лікування (обстеження) у Виконавця прийняття ліків та проведення медичних втручань, які не узгоджені з лікуючим лікарем Виконавця.
- 4.4.3. Надати правдиві біографічні (персональні) та адресні дані свої та Пацієнта, та інформацію для анамнезу (в тому числі про наявні алергічні реакції та/або протипоказання), які заносяться до медичної документації, у т. ч. анкет.
- 4.4.4. Забезпечити явку Пацієнта на призначені консилиуми, додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди, у т. ч. комісійні та за участю фахівців провідних закладів охорони здоров'я.
- 4.4.5. Підписати від імені та в інтересах Пацієнта всі необхідні медично-правові документи, у т.ч. узгоджений План лікування, Інформовану згоду на медичні втручання тощо.
- 4.4.6. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан здоров'я Пацієнта, які необхідні Виконавцю для надання медичних послуг.
- 4.4.7. Прибути з Пацієнтом в місце надання медичних послуг в дату та час надання медичних послуг за 5-10 хвилин до назначеного часу.

4.4.8. Сплатити вартість Пакету та/або інших медичних послуг на умовах цього Договору.

4.4.9. Забезпечити неухильне дотримання Пацієнтом призначеного Виконавцем лікування та/або обстеження, приписів і рекомендації лікарів Виконавця, Правил внутрішнього розпорядку та інших вимог, що забезпечують якісне та своєчасне надання медичних послуг Виконавцем.

4.4.10. негайно повідомляти Виконавця про виявлені недоліки в процесі отримання медичних послуг, які є предметом цього Договору, шляхом письмового звернення до Виконавця. В протилежному випадку Виконавець не несе відповідальності за негативні наслідки, які можуть мати місце в результаті неповідомлення/несвоєчасного повідомлення про такі недоліки.

4.4.11. Не розголошувати третім особам будь-яку інформацію, яка стала відома йому у зв'язку з укладенням та виконанням цього Договору, яка містить комерційну таємницю та (або) являється конфіденційною інформацією.

## **5. ЦІНА ДОГОВОРУ (ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ), ПОРЯДОК І СТРОКИ РОЗРАХУНКІВ, УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ ОПЛАТИ**

5.1. Вартість медичних послуг (Пакетів) розраховується відповідно до Прейскуранту цін, який діє на дату укладення даного Договору.

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

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

5.2.1. Оплата послуг стаціонарного відділення Виконавця проводиться лише шляхом попередньої оплати 100 відсоткової вартості таких послуг згідно виставленого рахунку.

5.3 Якщо між Сторонами укладений депозитний договір про надання медичних послуг, Замовник має право збільшити розмір депозиту шляхом внесення додаткового авансу (передоплати) з використанням платіжних засобів, доступ до яких забезпечено на Сайті Виконавця.

5.4. Медичні послуги вважаються замовленими з моменту вчинення підтверджуючих дій.

5.5. Після оплати вартості послуги Замовник отримує розрахунковий документ. По завершенню надання медичних послуг Замовник отримує медичну документацію відповідно до наданих послуг. Акт про надані медичні послуги та рахунок з переліком наданих послуг може бути наданий Виконавцем за вимогою.

5.6. Кошти сплачені Пацієнтом не підлягають поверненню, у разі належного виконання умов Договору Виконавцем, крім випадків передбачених п.5.7 Договору.

5.7. У випадку, якщо послуга не була надана Пацієнту у повному обсязі, крім випадків коли неможливість надання послуги зумовлене діями або бездіяльністю Пацієнта, який порушує умови цього Договору та (або) робить неможливим виконання умов Договору Виконавцем, вартість ненаданої послуги (частини послуги) може бути повернена на депозит Пацієнту впродовж десяти робочих днів, з моменту

5.8. Якщо в ході надання послуг за цим Договором, виникне необхідність у наданні додаткових медичних послуг, маніпуляцій, клініко-діагностичних досліджень за медичними показаннями, такі послуги замовляються додатково і оплачуються окремо.

5.9. Замовник має право залучити до оплати медичних послуг за цим договором інших осіб, у т. ч. приватних спонсорів, інші організації. В цьому разі перерахування коштів здійснюється в безготівковій

формі на поточний рахунок Виконавця із зазначенням Персональних даних Замовника за якого вноситься оплата.

5.10. Валюта розрахунку для готівкового та безготівкового розрахунку за цим Договором є українська гривня або іноземна валюта у разі проведення оплати відповідно до умов п.5.9 Договору нерезидентом України або громадянином іншої держави.

5.11. Реквізити для здійснення платежу за безготівковим розрахунком наведено у розділі 10 цього Договору «Реквізити Виконавця».

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ**

6.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, згідно з чинним законодавством України та умовами цього Договору.

6.2. Виконавець не несе відповідальності за ефективність лікування та/або шкоду, заподіяну здоров'ю (життю) Пацієнта чи іншу шкоду (збитки) завдані Замовнику або Пацієнту без вини Виконавця, а також у результаті:

а) неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта та/або Замовника на заплановані візити чи контрольні медичні огляди;

б) дострокове розірвання Договору з ініціативи Замовника та/або Пацієнта;

в) неповідомлення або несвоєчасне повідомлення Замовником (Пацієнтом) в анамнезі історії хвороби (анкеті) істотних відомостей про стан здоров'я Пацієнта, у т. ч. наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, індивідуальне їх несприйняття, вроджені або набуті вади розвитку органів та систем, наявність захворювань, які становлять загрозу для оточуючих та медперсоналу, неповідомлення або умовчування іншої суттєвої інформації про стан здоров'я Пацієнта;

г) не забезпечення Замовником дотримання Пацієнтом приписів та рекомендацій лікуючого лікаря Виконавця;

д) порушення Замовником (Пацієнтом) затверджених Виконавцем Правил внутрішнього розпорядку (розміщені у Куточку споживача);

е) використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;

є) призначення медикаментозного лікування, втручань в інших закладах охорони здоров'я або проведення самолікування;

ж) розвитку захворювань чи патологій Пацієнта, які не пов'язані з наданням медичних послуг за цим Договором.

6.3. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору у разі виникнення особливих обставин з об'єктивних причин (форс- мажорних обставин), які Сторони не могли передбачити і що перешкоджають Сторонам виконати свої обов'язки за цим Договором.

6.4. До форс-мажорних обставин Сторони відносять: стихійні лиха (бурі, циклони, повені, землетруси та інші природні та кліматичні явища); війну і воєнні дії, заколот, блокаду, масові заворушення, страйки, безпорядки та інші протиправні дії; технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі та т. і.); дії, бездіяльність або акти державних органів, виконавчих органів влади та місцевого самоврядування, спрямовані на припинення або призупинення виконання дій за цим Договором, та такі, що перешкоджають нормальній діяльності Сторін.

6.5. Сторона, яка не може виконувати свої договірні відносини внаслідок обставин, зазначених у п. 6.4. Договору повинна повідомити про це іншу сторону письмово, але не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати їх виникнення, а також належним чином цей факт підтвердити.

6.6. На період дії форс-мажорних обставин продовжується строк дії цього Договору. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше шести місяців, кожна зі Сторін вправі розірвати Договір. У випадку розірвання Договору з ініціативи Виконавця, в зв'язку з дією форс-мажорних обставин, він зобов'язаний повернути Замовнику кошти сплачені за не наданий об'єм медичних послуг.



- 6.7. В разі запізнення Пацієнта та/або Замовника більше ніж на 20 хвилин або якщо Пацієнт та/або Замовник не з'явилися в місці надання медичних послуг, в назначену дату та час надання медичних послуг, Виконавець в односторонньому порядку та на власний розсуд приймає рішення про відміну або перенесення надання медичних послуг на інший можливий час, який не порушить графік прийому інших пацієнтів, про що повідомляє Замовника.
- 6.8. Виконавець звільняється від відповідальності, якщо настання ускладнень відбулося не з його вини.
- 6.9. Замовник несе відповідальність за неухильне виконання розпоряджень Виконавця, надання Виконавцю повної і достовірної інформації, необхідної для надання медичних послуг, а також за своєчасне і повне виконання своїх фінансових зобов'язань.
- 6.10. Усі спірні питання, що можуть виникнути з цього Договору або у зв'язку з його виконанням, Сторони будуть вирішувати шляхом переговорів, або в судовому порядку з урахуванням положень п. 6.14 Договору, згідно з чинним законодавством України.
- 6.11. Усі суперечки щодо методів лікування, обстеження, медикаментів що призначаються, оплати, розкриття (надання) інформації вирішуються шляхом переговорів, проведення консиліумів, створенням комісії із запрошенням фахівців провідних закладів охорони здоров'я, погоджених Сторонами.
- 6.12. Претензії щодо якості послуг розглядаються у письмовому вигляді, що подаються на ім'я керівництва Виконавця, де зазначаються конкретні недоліки та вимоги.
- 6.13. Замовник зобов'язаний відшкодувати Виконавцю матеріальну шкоду у зв'язку з пошкодженням чи знищенням майна Виконавця, в повному обсязі в розмірі завданої шкоди. У разі знищення майна, його втрати (крадіжки, тощо), пошкодження (несправності) майна, яке не може бути усунуто чи усунення якого потребує витрат, що перевищують 1/3 (одну третю) вартості майна, Замовник зобов'язується виплатити Виконавцю повну вартість майна, яка підтверджується розрахунковими документами Виконавця про придбання зазначеного майна або сплатити повну вартість майна згідно його актуальної вартості на ринку України.
- 6.14. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим для Сторін цього Договору. Явка Законного представника Пацієнта та Пацієнта на призначені Виконавцем при розгляді претензії консиліуми є обов'язковою.
- 6.15. У випадку неможливості вирішення розбіжностей шляхом переговорів протягом 30 (тридцяти) днів, спір підлягає розгляду у судовому порядку відповідно до законодавства України.

## **7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО НЬОГО ТА РОЗІРВАННЯ**

- 7.1. Договір набирає чинності для конкретного Замовника з моменту вчинення ним однієї з підтверджуючих дій та діє до повного виконання сторонами своїх зобов'язань з урахуванням положень цього Договору.
- 7.2. Цей Договір публічно доводиться до відома усіх Замовників, шляхом його розміщення (оприлюднення) на Сайті Виконавця.
- 7.3. Виконавець самостійно та на виконання вимог чинного законодавства України визначає умови Договору. Виконавець самостійно має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це Замовників на Сайті. У разі незгоди Замовника зі змінами, внесеними до Договору, такий Замовник має право розірвати Договір, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору. Не розірвання Замовником Договору у вказаний строк та продовження отримання послуг свідчить про згоду Замовника зі змінами, внесеними до Договору.
- 7.4. Всі зміни до цього Договору публікуються на Сайті Виконавця та набувають чинності з моменту такої публікації.
- 7.5. Виконавець має право припинити дію цього Договору в односторонньому порядку, попередивши шляхом розміщення оголошення про це на своєму Сайті не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до такого припинення.

7.6. У випадку припинення дії цього Договору у порядку, передбаченому п. 7.5 Договору, Виконавець не звільняється від обов'язку надати послуги всім Замовникам, які внесли оплату, до відповідного направлення повідомлення про припинення дії цього Договору.

7.7. Медичні послуги за кожним персональним замовленням надаються на умовах Договору, редакція якого була чинною на момент вчинення підтверджуючих дій.

7.8. Сторони можуть припинити договірні відносини достроково на умовах, передбачених чинним законодавством України та цим Договором.

7.9. Дія цього Договору може бути достроково припинена в наступних випадках:

- За ініціативою Замовника, шляхом письмового інформування Виконавця.
- За ініціативою Виконавця, у випадках передбачених цим Договором.
- За взаємною згодою сторін.

## **8. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

8.1. Сторони домовились про повну конфіденційність окремих положень цього Договору, яка передбачає збереження Виконавцем у таємниці інформації про персональні дані та стан здоров'я Пацієнта, забезпечення збереження лікарської таємниці, а також обставин надання медичних послуг.

8.2. Сторони домовились про безстроковий характер договірних умов відносно розкриття медичної таємниці та несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

8.3. Кожна із сторін зобов'язана забезпечити сувору конфіденційність отриманої при виконанні договору інформації (технологічної, фінансової, комерційної та іншої) та вжити всі належні заходи по її нерозголошенню. Передача вказаної інформації будь-яким третім особам, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами, може мати місце тільки за письмовою згодою Сторін, крім випадків передбачених законодавством України.

8.4. Замовник несе персональну відповідальність за розголошення конфіденційної інформації при наданні доступу третім особам до телефону або електронної пошти, які надані ним при первинній реєстрації.

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

## **9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ, ІНШІ УМОВИ**

9.1. У випадку проведення складних (ризикованих) видів медичних втручань Замовник в інтересах Пацієнта або Пацієнт особисто додатково дає письмову інформовану згоду на їх застосування у вигляді документа встановленої форми. Згода на медичні втручання може братися й в інших випадках.

9.2. Замовник зобов'язується на вимогу Виконавця надати для ознайомлення та зняття копій наступні документи: паспорт або інший документ, що посвідчує особу Замовника; свідоцтво про народження дитини; ідентифікаційний код Замовника.

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

9.4. Отримання, обробка, зберігання та використання інформації про Замовника та Пацієнта, здійснюється Виконавцем відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

9.5. Приєднавшись до цього Договору Замовник надає свою згоду Виконавцю на зберігання, обробку та використання його персональних даних, наданих при укладенні цього Договору, з метою створення бази клієнтів Виконавця, створення медичної документації, статистичних звітів та інших заходів, необхідних для виконання умов цього Договору, а також для контактування з Замовником.

9.6. Замовник надає згоду на використання Виконавцю контактних даних, які занесені в анкету чи медичну картку для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та (або) рекламного характеру, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Замовника, контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

9.7. Замовник розуміє і погоджується з тим, що вся інформація, яка розміщується на Сайті Виконавця носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може використовуватися як медична документація, та як вказівка до лікування Пацієнта.

9.8. Діючій Прейскурант цін на медичні послуги розміщується на Сайті Виконавця, а також на вимогу Замовника надається для ознайомлення працівниками Виконавця, при оформленні Заяви на приєднання або вчиненні інших підтверджуючих дій.

9.9. Листування, пов'язане з виконанням, зміною або розірванням даного Договору, здійснюється рекомендованими листами або за допомогою кур'єрського зв'язку із підписом Сторін.

9.10. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними реквізитів та зобов'язуються своєчасно в письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних з цим несприятливих наслідків.

9.11. Усі зміни до цього Договору вносяться шляхом затвердження Виконавцем нової редакції Договору.

## 10. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

### **ТОВ «ФАМІЛІА МЕДКУС»**

Адреса місцезнаходження: 01133, м. Київ, вул.

Євгена Коновальця, 34а

Адреса для листування: 01133, м. Київ, вул. Євгена

Коновальця, 34а

код ЄДРПОУ 41829003

ПН №418290026591

р/р UA54 305299 00000 26009046214382

в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

МФО 305299

Платник податку на прибуток на загальних умовах.

Платник ПДВ

тел. 0800307103

E-mail: info@rplus.com.ua

**Директор**

**Наталія ПОНОМАРЕНКО**