DZYUBA DENTAL CLINIC

ЗАТВЕРДЖЕНО

ФОП Дзюба Олена Володимирівна

DZYUBA DENTAL CLINIC

Наказ № 1/1 від «04» листопада 2025 року

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)

про надання стоматологічних послуг

Фізична особа – підприємець ДЗЮБА ОЛЕНА ВОЛОДИМИРІВНА, яка здійснює господарську діяльність з медичної практики на підставі ліцензії МОЗ України № 154956 від 03.10.2025 року (далі – «Виконавець»), керуючись статтями 633, 641, 642 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб укласти цей Публічний договір (оферту) про надання стоматологічних послуг на умовах, визначених нижче.

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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.
2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів, крім тих, кому законодавством України надані відповідні пільги в разі їх наявності.
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.
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.
5. Виконавець надає медичні стоматологічні послуги на підставі ліцензії на медичну практику.
6. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на веб-сайті Виконавця.
7. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

2. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

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 плану лікування, інформованої згоди на діагностику та лікування, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку Виконавця тощо), без підписання письмового примірника Сторонами.
2. Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. Пацієнт вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору.
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.
4. Укладаючи Договір, Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх можливих додатків до Договору.
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 стоматологічному кабінеті Виконавця, що розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті Виконавця та в Куточку (папці) споживача.
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.
7. Виконавець на письмову вимогу Пацієнта надає йому завірену підписом уповноваженої особи Виконавця письмову форму цього Договору.

3. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

В цьому Договорі нижченаведені терміни, поняття і визначення вживаються у такому значенні:
1. Медична стоматологічна послуга – певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками Виконавця в стоматологічному кабінеті Виконавця з метою профілактики, діагностики, лікування або реабілітації стоматологічних захворювань, патологій або станів Пацієнта.
2. Пацієнт – фізична особа, яка звернулася до стоматологічного кабінету 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. Стоматологічний кабінет – кабінет, створений Виконавцем відповідно до Ліцензійних умов провадження діяльності з медичної практики (постанова КМУ від 02.03.2016 № 285).
4. Веб-сайт Виконавця – веб–сторінка в мережі Інтернет за адресою www.dzyubadentalclinic.com.ua , яка є офіційним джерелом інформування Пацієнтів про Виконавця та послуги, що ним надаються.
5. Лікуючий лікар – лікар Виконавця, який надає медичні стоматологічні послуги Пацієнту в стоматологічному кабінеті Виконавця.
6. План лікування – обраний лікарем для кожного Пацієнта окремо і погоджений з Пацієнтом комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, реабілітаційних заходів, медичних

маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання Пацієнта, із зазначенням етапів лікування, переліку медичних втручань, орієнтованих строків лікування та орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання плану лікування.
7. Графік відвідувань – графік призначених медичних стоматологічних послуг, в якому визначається перелік послуг, календарна дата та точний час, коли Пацієнт повинен з'явитися до стоматологічного кабінету Виконавця для отримання таких послуг, який підписується Пацієнтом та є обов'язковим для виконання останнім.
8. Інформована згода – згода Пацієнта на медичне втручання, що може оформлюватися у письмовому вигляді, шляхом підписання окремої затвердженої Виконавцем форми або відповідного формулювання у медичній документації (медичній картці тощо).
9. Правила – Правила перебування та обслуговування пацієнтів в стоматологічному кабінеті Виконавця, затверджені Виконавцем та обов'язкові до виконання Пацієнтом, з якими Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до укладення договору.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1. Виконавець зобов'язується за дорученням та погодженням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних медичних стоматологічних послуг з Переліку медичних послуг Виконавця відповідно до встановленого діагнозу (далі – Послуги), а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.
2. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я Пацієнта, медичних показань, бажань Пацієнта та технічних можливостей Виконавця.
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. 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.
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.
6. Пацієнт погоджується, що при необхідності провести додаткове обстеження або отримати консультацію фахівця, який відсутній у Виконавця, він зобов'язаний пройти це обстеження або консультацію в строки, встановлені Виконавцем, оплачуючи ці послуги за тарифами відповідних медичних закладів.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. Послуги надаються в стоматологічному кабінеті Виконавця відповідно до Правил, з використанням обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.
2. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом. Відсутність заперечень Пацієнта на момент початку лікування щодо Лікаря є безумовним підтвердженням згоди Пацієнта із призначенням йому відповідного лікаря.

3. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики та лікування, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої Послуги та перед наданням інших Послуг, перелік яких визначається Виконавцем. Сторони погодили, що підписання інформованих згод є необхідною умовою для початку надання Послуг.
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 (шляхом підписання графіка відвідувань) формі.
5. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта до настання строку надання такої Послуги за наявності поважної причини та за умови попередження Виконавця не менше ніж за 24 години.
6. У разі запізнення Пацієнт зобов'язаний заздалегідь попередити про це адміністратора та/або лікуючого лікаря. У разі запізнення, що призвело до зміщення графіку прийому, з Пацієнтом узгоджується інший час візиту.
7. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця у разі:
7.1 Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Послуги унеможливлює її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.
7.2 Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливлюють надання Послуги Виконавцем.
8. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя Пацієнта, яка стала відома у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

6. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

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.
2. Попередня вартість Послуг зазначається в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування. Узгодження Плану лікування та вартості постійних ортопедичних робіт відбувається тільки при повному завершенні терапевтичного, хірургічного та ортодонтичного лікування.
3. Зазначені в плані лікування ціни є орієнтовними, відхилення цін на 20% в сторону збільшення або зменшення не вважається порушенням умов цього договору. Орієнтовні ціни, вказані в Плані лікування, дійсні протягом строку, зазначеного в Плані лікування. Після спливу цього строку вартість Послуг визначається виходячи з діючих на момент надання Послуги тарифів Виконавця.
4. Послуги оплачуються Пацієнтом одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:
4.1 оплата готівкою в касу Виконавця;
4.2 оплата за допомогою платіжної картки з використанням платіжного пристрою банку Виконавця;
4.3 оплата рахунків Виконавця за безготівковим розрахунком.

5. Послуги оплачуються Пацієнтом в день надання Послуги – до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування, якщо Сторони окремо не домовились про інше.
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.
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 50% від вартості таких конструкцій. Сума передоплати та строк її внесення зазначається в Плані лікування та/або в рахунку, який заздалегідь надається Пацієнту.
8. Послуги за безготівковим розрахунком надаються за умови внесення Пацієнтом попередньої оплати в розмірі 100% від загальної вартості Послуг, визначеної 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.
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 закінчення надання Послуг.
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).
11. У разі недостатності у Пацієнта грошових коштів для оплати отриманих Послуг заборгованість Пацієнта перед Виконавцем може бути оформлена додатковою угодою про оплату Послуг з розтермінуванням платежів.
12. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги, розмір якої визначається Виконавцем на його розсуд.
13. 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 унеможливлює 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.
14. 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.
15. 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.
16. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.
17. 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.
18. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.
19. 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

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:
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)”, якщо механізм оплати передбачає можливість призначення платежу.
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.
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.
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

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. Відсутність вимоги про складання Акту з боку Пацієнта свідчить про прийняття ним послуг та відсутність претензій щодо їх якості.
2. Пацієнт зобов’язаний підписати обидва примірника Акту або надати письмову мотивовану відмову від його підписання.
3. У разі якщо Пацієнт не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту Послуга вважається належним чином наданою Виконавцем та належним чином прийнятою Пацієнтом.
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 рекламаційний акт з переліком необхідних доробок і термінів їхнього виконання.
5. Якщо Пацієнту надано декілька Послуг у різні відвідування, Виконавець має право скласти один Акт, в якому зазначити весь перелік наданих Послуг.

9. ПРАВА СТОРІН

- **Пацієнт має право:**

1. Приєднатися до цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах.
2. До моменту замовлення Послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем.
3. Узгодити з Виконавцем орієнтовану вартість Послуг шляхом підписання Плану лікування.
4. Отримати Послуги належної якості.
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.
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.
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.
8. Вимагати заміни лікуючого лікаря (за наявності у Виконавця інших лікарів відповідної кваліфікації).
9. При зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг Пацієнт вправі на свій вибір: погодитись з новим /додатковим Планом лікування та узгодити його вартість; відмовитися від запропонованих змін; розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.
10. На таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.
11. На усунення недоліків наданої Послуги протягом гарантійного строку.
12. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.
13. Відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги.

- **Виконавець має право:**

1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги до моменту її надання Пацієнту.
2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.
3. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором.
4. Обробляти персональні дані та іншу інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.
5. В разі необхідності, за попереднім погодженням з Пацієнтом, вносити зміни в План лікування.

6. 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.
7. Надати неповну інформацію про стан здоров'я Пацієнта, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами у разі, якщо інформація про захворювання Пацієнта може погіршити стан його здоров'я або зашкодити процесу лікування.
8. Здійснювати аудіозапис телефонних розмов з Пацієнтом.
9. 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.
10. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або за можливості призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта.
11. В разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг.
12. Скеровувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування.
13. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
13.1 відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);
13.2 при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
13.3 виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання (патології), лікування якого не можливе лікарями Виконавця через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможливлює надання Послуг за Планом лікування;
13.4 перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;
13.5. неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.
13.6. Відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:
13.6.1 надання Пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я;
13.6.2 наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
13.6.3 відмови Пацієнта пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
13.6.4 у разі якщо Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
13.6.5 недотримання Пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
13.6.6 порушення Пацієнтом Правил перебування та обслуговування пацієнтів.

10. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

- **Пацієнт зобов'язаний:**

1. До укладання Договору ознайомитися з тарифами Виконавця, Правилами, гарантійними зобов'язаннями.
2. Вчасно прибути до стоматологічного кабінету Виконавця в дату та час надання Послуг.

3. Не пізніше ніж за 24 години повідомити по телефону адміністратора про неможливість явки на запланований прийом.
4. Під час перебування на території Виконавця неухильно дотримуватися Правил.
5. До початку надання Послуг повідомити лікуючому лікарю весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі захворювання, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я.
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.
7. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Виконавцю для надання Послуг.
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.
9. Приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти.
10. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.
11. Сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано Виконавцем з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я Пацієнта.
12. Підписувати інформовані згоди на проведення діагностики та лікування, анкети Виконавця.
13. Дотримуватися правил експлуатації встановлених стоматологічних 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.

- **Виконавець зобов'язаний:**

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.
2. За необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього – проінформувати Пацієнта та скерувати його для проходження обстеження до іншого закладу охорони здоров'я або профільного медичного спеціаліста.
3. Надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу, Плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами.
4. Забезпечити надання Пацієнтові всіх необхідних Послуг, передбачених Договором та узгодженим Планом лікування.
5. Забезпечити найбільш безболісні та раціональні методи лікування відповідно до медичних показань.
6. 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.
7. При змінах в процесі лікування узгодити з Пацієнтом додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість.
8. Надати Пацієнту лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги.
9. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг. Після закінчення лікування надати на вимогу Пацієнта виписку з медичної карти, копії результатів обстежень, довідки, цифрові носії за домовленістю тощо.

10. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторони життя Пацієнта.
11. Використовувати лікарські засоби та медичні вироби, дозволені для використання в України.
12. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

11. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

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 спеціалістами Виконавця.
2. Послуги надаються відповідно до клінічних протоколів та стандартів медичної допомоги (медичних стандартів), затверджених МОЗ.
3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.
4. Послуги повинні бути безпечними для здоров'я Пацієнта.
5. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України

12. УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантія надається на ті види Послуг, перелік яких затверджений Виконавцем. Детальна інформація про гарантійні зобов'язання Виконавця міститься в Куточку (папці) споживача.
2. 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.
3. Всі дефекти, недоробки та інші недоліки наданих Послуг, які виявлені Пацієнтом протягом гарантійного строку, усуваються Виконавцем безоплатно в строк, погоджений Сторонами, за умови:

3.1 дотримання Пацієнтом всіх рекомендацій лікаря, в т.ч. обмежень в харчуванні та щодо дотримання гігієни ротової порожнини;

3.2 дотримання Пацієнтом правил користування результатом Послуг, у тому числі імплантатом, ортопедичною, ортодонтичною, іншою стоматологічною конструкцією, відновленим зубом тощо, відсутності травм, механічних пошкоджень;

3.3 своєчасної явки Пацієнта на прийом для продовження лікування;

3.4 відвідування Пацієнтом планових контрольних, періодичних, профілактичних оглядів;

3.5 негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта до лікаря Виконавця за усуненням виявлених недоліків.

4. 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.
5. Гарантія не поширюється на нормальне зношування або на ушкодження, викликані ненормальним або неправильним використанням, недбалістю або нещасним випадком.

13. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

1. На виконання Закону України “Про захист персональних даних” Виконавець повідомляє Пацієнта про здійснення обробки його персональних даних під час виконання даного Договору.
2. Володільцем персональних даних є Виконавець.
3. Персональні дані збираються з метою охорони здоров’я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону України “Про захист персональних даних”).

4. Склад та зміст персональних даних, що обробляються Виконавцем:
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);
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).

5. Пацієнт має такі права у сфері захисту персональних даних:
5.1 знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця персональних даних;
5.2 отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані;
5.3 на доступ до своїх персональних даних;
5.4 отримувати не пізніш 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;
5.5 пред’являти вмотивовану вимогу Виконавцю із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
5.6 пред’являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Виконавцем, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
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;
5.8 звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;
5.9 застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
5.10 знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
5.11 на захист від автоматизованого рішення, яке має для пацієнта правові наслідки.
6. Персональні дані пацієнтів зберігаються у формі картотек та/або локальних електронних баз даних.
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.
8. 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.
9. 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

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

1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно з діючим законодавством України та цим Договором.
2. Пацієнт відповідає за достовірність наданої інформації щодо свого здоров'я, виконання рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.
3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.
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.

5. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:
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;
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;

5.3 ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.

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

6.1 невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування;

6.2 неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми чи контрольні медичні огляди;

6.3 відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;

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

6.5 отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;

6.6 несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

6.7 використання лікарських засобів та медичних виробів неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;

6.8 виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;

6.9 розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням послуг за цим Договором.

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

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.

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.
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.
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.
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

1. У разі виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
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.
3. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта за його заявою або за рішенням адміністрації Виконавця проводиться консиліум із дослідженням облікової та правової документації, відібранням пояснень у лікарів, іншого медичного персоналу, адміністраторів тощо.
4. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з Пацієнтом адміністрація Виконавця може запрошувати для участі у консиліумі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.
5. Кабінет не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів, без залучення таких спеціалістів до участі в консиліумі.
6. У разі якщо Послуга надана із дотриманням вимог щодо її належної якості та Пацієнт не довів іншого, Виконавець має право прийняти рішення про часткове відшкодування Пацієнту вартості такої Послуги, за винятком витрат на імплантати, ортопедичні, ортодонтичні та інші стоматологічні конструкції. За таких умов Пацієнт зобов'язаний повернути Виконавцю встановлені конструкції. У разі відмови Пацієнта повернути конструкції відшкодування не проводиться.
7. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

18. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

1. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в стоматологічному кабінеті Виконавця – на рецепції та/або в Куточку (папці) споживача. В разі виявлення розбіжностей між

умовами цього Договору, оприлюдненими на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в стоматологічному кабінеті Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.
2. У випадку внесення змін до цього Договору (в тому числі в разі введення нових тарифів на Послуги) Виконавець зобов'язаний повідомити Пацієнтів про це за 30 днів до передбачуваної дати впровадження змін та/або введення нових цін шляхом розміщення оголошення на веб-сайті та на рецепції в приміщенні стоматологічного кабінету. Оголошення про введення нових цін також повинно бути розміщене в стоматологічному кабінеті протягом місяця з початку їх введення.
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

1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором.
2. Всі строки надання Послуг протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.
3. Дія цього Договору припиняється в наступних випадках:
3.1 За взаємною згодою Сторін, шляхом укладення Додаткової угоди про припинення Договору.
3.2 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.
3.3 За ініціативою Виконавця у випадках порушення Пацієнтом умов Договору та (або) Правил, за умови здійснення всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я Пацієнта у зв'язку з такою відмовою. Виконавець письмово інформує Пацієнта про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. За відсутністю зв'язку з Пацієнтом повідомлення про розірвання Договору надсилається листом за адресою, яка вказана в Договорі. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні Виконавця.
4. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Пацієнта вважати інформацію, зазначену ним при заповненні відповідних анкет Виконавця, які містять персональні дані Пацієнта, або оформленні Плану лікування та медичної карти.
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.
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 стоматологічному кабінеті Виконавця та надаються для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта.
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.

DZYUBA DENTAL CLINIC

ФОП ДЗЮБА ОЛЕНА ВОЛОДИМИРІВНА

Ліцензія МОЗ України № 154956 від 03.10.2025 року

ІПН: 2790124126

Адреса здійснення медичної практики: 08290, Київська область, смт Гостомель, вул. Центральна, будинок 1Б

Телефон: +38 (098) 001-01-55

E-mail: dzyubadc@gmail.com

Сайт: www.dzyubadentalclinic.com.ua

Режим роботи: відповідно до попереднього запису.