

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР-ОФЕРТА **про надання медично-косметологічних послуг**

Фізична особа – підприємець Поліванова Тетяна Іванівна, код ЄДРПОУ: 2814014626, Ліцензія МОЗ на медичну практику (Наказ № 1285 від 17 липня 2023р.) (надалі "*Виконавець*"), та Фізична особа, яка звернулася до *Виконавця* для отримання медично-косметологічних 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* медично-косметологічних послуг та пропонує необмеженому колу фізичних осіб (*Пацієнтам*) отримати медично-косметологічні послуги на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх *Пацієнтів*.

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* медично-косметологічні послуги, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та даним Договором.

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 наданні медично-косметологічних послуг.

Виконавець надає медично-косметологічні і послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом Міністерства охорони здоров'я України (Наказ № 1285 від 17 липня 2023р).

1.6. Договір є обов'язковим для виконання *Виконавцем* з моменту його оприлюднення на веб-сайті *Виконавця* та/або розміщення у куточку/папці споживача та/або у іншому доступному для *Пацієнтів* місці за місцем здійснення *Виконавцем* діяльності.

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

2. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

2.1. *Акцепт* – це повне, безумовне та беззастережне прийняття *Пацієнтом* умов даного Договору і означає згоду *Пацієнта* із усіма умовами даного Договору без виключення і доповнення.

Акцепт цього Договору також свідчить про те, що *Пацієнт* розуміє значення своїх дій, всі умови даного Договору йому зрозумілі, *Пацієнт* не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства, загрози, і тому подібне. Акцепт здійснюється шляхом заповнення, підписання та передачею *Пацієнтом* *Виконавцю* Інформованої згоди.

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

2.3. *Заклад Виконавця* – медично-Заклад, створений *Виконавцем* відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики та розшатований за адресою: *м.Одеса, Тіраспольська, 22*

2.4. *Інформована згода* – згода *Пацієнта* на медичне втручання, застосування методів діагностики, профілактики та лікування, що оформлюється у письмовому вигляді, шляхом підписання окремої затвердженої форми або відповідного формулювання у документації *Виконавця*.

2.5. *Лікуючий лікар* – лікар *Виконавця*, який надає медично-косметологічні послуги *Пацієнту* в закладі *Виконавця*.

2.7. *Медично-косметологічна послуга* – певна дія або сукупність дій, які здійснюються працівниками *Виконавця* з метою профілактики, діагностики, лікування або реабілітації захворювань, патологій або станів *Пацієнта* в сфері дерматовенерології, акушерства і гінекології та косметології. Вказані послуги надаються з урахуванням матеріально-технічних можливостей *Виконавця*, після проведення консультації і обстеження *Пацієнта* згідно внутрішніх регламентів та правил *Виконавця*.

2.8. *Пацієнт* – фізична особа, яка звернулася до *Виконавця* для отримання медично-косметологічних послуг. У разі, якщо споживачем послуг є малолітня дитина (віком до 14 років) або недієздатна особа (визнана такою за рішенням суду), права та обов'язки, що передбачені цим Договором для *Пацієнта*, набуває законний представник такої особи (батько, мати, усиновлювач, опікун). Малолітня дитина та недієздатна особа вважаються особами, від імені та в інтересах яких укладається цей Договір.

2.9. *Перелік медично-косметологічних послуг Виконавця* – види медично-косметологічних послуг, які надаються *Виконавцем* *Пацієнту* в порядку і на умовах, визначених цим Договором та Прейскурантом послуг *Виконавця*.

Під медичними послугами розуміються такі послуги, для надання яких законодавство України вимагає наявність ліцензії МОЗ України на право здійснення медичної практики та які мають надаватись виключно медичними працівниками.

Під немедичними послугами розуміються такі послуги, для надання яких законодавство України не вимагає наявності ліцензії МОЗ України на право здійснення медичної практики та які можуть надаватись особами, які не є медичними працівниками.

До медично-косметологічних послуг *Виконавця* належать послуги за спеціальностями дерматовенерологія, акушерство і гінекологія, ін'єкційна косметологія, класична косметологія, апаратна косметологія обличчя та тіла, лазерна епіляція, перманентний макіяж, лазерна косметологія та інші види медично-косметологічних послуг.

2.10. *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 у *Пацієнта* із зазначенням етапів лікування, переліку медично-косметологічних втручань, орієнтованих строків лікування та орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання плану лікування.

2.11. *Правила* - Правила перебування та обслуговування пацієнтів в закладі, затверджені *Виконавцем* та обов'язкові до виконання *Пацієнтом*, з якими *Пацієнт* зобов'язаний ознайомитися до укладення договору.

2.12. *Сторони* – *Пацієнт*, його законний представник і *Виконавець*.

2.13. *Третя особа* – фізична особа, що супроводжує *Пацієнта* та може вчиняти певні дії чи

отримувати інформацію про *Пацієнта* після підписання протоколу узгодження про залучення її в якості сторони цього Договору (залучення здійснюється виключно за згодою *Пацієнта*). Перелік повноважень Третьої особи встановлюється в заяві.

3. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

- 3.1. Договір вважається укладеним, без його подальшого підписання Сторонами, з моменту усного або письмового звернення *Пацієнта* до *Виконавця* за отриманням медично-косметологічних послуг чи вчинення інших дій, передбачених цим Договором, що свідчать про акцептування (приймання) всіх умов даного Договору. Підтверджуючими діями *Пацієнта*, які свідчать про укладення цього Договору є: підписання плану лікування, анкети, інформованої згоди на діагностику та лікування, картки *Пацієнта*, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку *Виконавця* тощо.
- 3.2. Дата першого звернення *Пацієнта* до *Виконавця* за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. *Пацієнт* вважається ознайомленим з Договором в момент укладання цього Договору.
- 3.3. 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.
- 3.4. Укладаючи Договір, *Пацієнт* автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень даного Договору та всіх можливих додатків до нього.
- 3.5. Перед початком користування медично-косметологічними послугами кожний *Пацієнт* зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на послуги, а також Правилами перебування та обслуговування *Пацієнтів* в закладі *Виконавця*, що розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті *Виконавця* та в куточку (папці) споживача. Умовою початку надання Послуг є підписання *Пацієнтом* Інформованої згоди.
- 3.6. 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.
- 3.7. *Виконавець* на письмову вимогу *Пацієнта* надає йому завірену підписом уповноваженої особи *Виконавця* письмову форму цього Договору.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 4.1. *Виконавець* зобов'язується за дорученням та погодженням *Пацієнта* надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних медично-косметологічних послуг з Переліку 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 строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я *Пацієнта*, медичних показань, побажань *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 усно інформує про

це *Пацієнта*.

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

4.5. 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 закладі *Виконавця* відповідно до Правил, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.

5.2. Лікуючий лікар призначається *Виконавцем*.

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 (форма №003-6/0). *Виконавцем* для надання Послуг може додатково оформлюватися Інформована згода в формі, визначеній і розробленій *Виконавцем*, перед наданням першої Послуги та перед наданням інших Послуг, перелік яких визначається *Виконавцем*. Сторони погодили, що підписання Інформованих згод є необхідною і обов'язковою умовою для початку надання Послуг.

5.4. Послуги надаються протягом робочого часу *Виконавця*. 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 (шляхом підписання графіка відвідувань або в іншій інформативній 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 *Пацієнта*, *Пацієнт* зобов'язаний заздалегідь попередити про це адміністратора закладу *Виконавця*. У разі запізнення *Пацієнта*, 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 унеможливує її надання або значним чином збільшує 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. *Пацієнт* оплачує Послуги одним із нижченаведених способів за вибором *Пацієнта*:

6.2.1. оплата готівкою в касу *Виконавця*;

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

6.2.3. оплата рахунків *Виконавця* за безготівковим розрахунком.

6.3. Послуги оплачуються *Пацієнтом* в день надання Послуги - до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.

6.4. *Пацієнт* має право здійснити попередню оплату Послуг, визначених Планом лікування. 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.

6.5. На окремі види Послуг, які передбачають попередні витрати *Виконавця* (індивідуальне замовлення лікувальних конструкцій чи матеріалів для *Пацієнта* у третіх осіб тощо), *Пацієнтом* обов'язково вноситься передоплата у розмірі до 50% від вартості таких конструкцій/матеріалів. Сума передоплати та строк її внесення зазначається в Плані лікування та/або в рахунку, який заздалегідь надається *Пацієнту*.

6.6. 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.

6.7. 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.

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

6.9. Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг 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 унеможливіє 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.

6.14. 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* із відповідною заявою.

6.10. У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення *Пацієнта* на прийом до лікаря або на іншу косметологічну процедуру, відмови *Пацієнта* від подальшого отримання Послуг, порушення *Пацієнтом* умов цього Договору та (або) Правил, *Виконавець* повертає *Пацієнту* протягом трьох робочих днів з моменту звернення *Пацієнта* із відповідною заявою сплачену ним суму передоплати з вирахуванням фактично здійснених витрат та витрат з виготовлення (замовлення) для *Пацієнта* лікувальних конструкцій/матеріалів.

6.12. *Пацієнт* не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.

6.13. 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*.

6.15. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих *Пацієнту* Послуг.

6.16. Після здійснення оплати за надані послуги *Виконавець* видає *Пацієнту* чек та/або квитанцію про сплату наданих послуг. За замовчуванням, *Виконавець* після оплати *Пацієнтом* послуги вказаний чек та/або квитанцію видає *Пацієнту* шляхом їх направлення в телефонний (мобільний) месенджер, до якого прив'язаний контактний номер телефону *Пацієнта* або на повідомлену *Пацієнтом* електронну пошту. Направлення чеку та/або квитанції в телефонний (мобільний) месенджер *Пацієнта* чи його електронну пошту є належним чином вручення чеку та/або квитанції *Пацієнту*. На вимогу *Пацієнта* *Виконавець* може видати чек та/або квитанцію в паперовому вигляді.

7. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

7.1. Факт надання *Виконавцем* Послуг, передбачених умовами Договору та факт отримання таких Послуг *Пацієнтом*, підтверджується Актом наданих послуг/робіт (далі – Акт) або відсутністю претензій з боку *Пацієнта* протягом 2-х днів з моменту отримання Послуг. У випадку неоформлення Акта (зокрема, не підписання його зі сторони *Пацієнта*), факт надання Послуг підтверджується оформленою під час лікування *Пацієнта* документацією.

7.2. В Акті зазначається дата формування Акту, перелік Послуг, які було надано, їх вартість та заборгованість *Пацієнта*. *Виконавець* має право складати Акт на частину Послуги або на Послугу загалом.

7.3. Акт складається в двох примірниках та надається *Пацієнту* для підписання. *Пацієнт* зобов'язаний підписати обидва примірника Акту або надати письмову мотивовану відмову від його підписання.

7.4. У разі якщо *Пацієнт* протягом двох календарних днів не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту, Послуга вважається належним чином наданою *Виконавцем* та належним чином прийнятою *Пацієнтом* і у *Пацієнта* відсутні будь-які претензії до *Виконавця* з приводу наданої Послуги та її якості.

7.5. 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 її розгляду. У разі обґрунтованості відмови *Пацієнта*, Сторони складають двосторонній рекламацийний акт з переліком

необхідних доробок і термінів їхнього виконання.

7.6. Усі претензії щодо наданих медично-косметологічних послуг *Пацієнт* надсилає у письмовому вигляді на адресу *Виконавця*, що зазначена в реквізитах цього Договору, в будь-який зручний для *Пацієнта* спосіб (поштовим відправленням, кур'єрською доставкою, нарочно) не пізніше 2-х днів з моменту отримання таких Послуг. У претензії обов'язково вказується причина відмови від підписання Акта. Претензія, автора якої неможливо ідентифікувати, або яка не підписана належним чином або відсутня дата, зі сторони *Виконавця* розгляду не підлягає.

8. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА

8.1. *Пацієнт* має право:

8.1.1. приєднатися до цього Договору на запропонованих *Виконавцем* умовах;

8.1.2. до моменту замовлення Послуг отримати повну інформацію про медично-косметологічні послуги, які надаються *Виконавцем*;

8.1.3. узгодити з *Виконавцем* орієнтовану вартість Послуг шляхом підписання Плану лікування;

8.1.4. отримувати Послуги належної якості;

8.1.5. 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*;

8.1.6. 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;

8.1.7. 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;

8.1.8. вимагати заміни лікуючого лікаря (за наявності у *Виконавця* інших лікарів відповідної кваліфікації);

8.1.9. 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.

8.1.10. на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його обстеженні;

8.1.11. на усунення недоліків наданої Послуги;

8.1.12. звернутися до *Виконавця* з пропозиціями, заявами, відгукками тощо щодо наданих Послуг;

8.1.13. відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору, попередньо сплативши всі фактично надані на момент відмови Послуги.

8.2. *Пацієнт* зобов'язаний:

8.2.1. до укладання Договору ознайомитися з тарифами *Виконавця* та його Правилами, тарифами;

- 8.2.2. вчасно прибути до закладу *Виконавця* в дату та час надання Послуг;
- 8.2.3. завчасно повідомляти *Виконавця* про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом чи на _____ процедури;
- 8.2.4. під час перебування на території закладу *Виконавця* неухильно дотримуватися Правил *Виконавця*;
- 8.2.5. 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;
- 8.2.6. 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;
- 8.2.7. надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які _____ необхідні *Виконавцю* для _____ надання _____ Послуг;
- 8.2.8. повідомляти лікуючого лікаря про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування;
- 8.2.9. приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти;
- 8.2.10. оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором;
- 8.2.11. сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано *Виконавцем* з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я *Пацієнта*;
- 8.2.12. підписувати інформовані згоди на проведення діагностики, лікування та знеболення, анкети _____ та _____ опитувальні _____ листи *Виконавця*;
- 8.2.13. дотримуватися правил експлуатації встановлених лікувальних конструкцій/матеріалів;
- 8.2.14. _____ не _____ займатися _____ самолікуванням.

9. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

9.1. *Виконавець* має право:

- 9.1.1. вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги;
- 9.1.2. проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги;
- 9.1.3. отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором;
- 9.1.4. обробляти персональні дані та іншу інформацію про *Пацієнта* відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних;
- 9.1.5. в разі необхідності, за попереднім погодженням з *Пацієнтом*, вносити зміни в План лікування;
- 9.1.6. самостійно визначати і призначати лікуючих лікарів та працівників, які надаватимуть Послуги *Пацієнту*;
- 9.1.7. у разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час проведення медичних втручань - визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх документів *Виконавця*;
- 9.1.8. 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;

- 9.1.9. здійснювати аудіозапис телефонних розмов з *Пацієнтом*;
- 9.1.10. 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;
- 9.1.11. перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікуючого лікаря або за можливості призначити іншого лікуючого лікаря для проведення лікування за згодою *Пацієнта*;
- 9.1.12. в разі запізнення *Пацієнта* в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг;
- 9.1.13. 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;
- 9.1.14. не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
- (а) відмови *Пацієнта* від підписання інформованих згод та/або опитувальних листів, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);
 - (б) при виникненні заборгованості у *Пацієнта* з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
 - (в) відмови *Пацієнта* надати правдиву інформацію про стан свого здоров'я та в ознайомленні *Виконавця* із медично-правовою документацією *Пацієнта*;
 - (г) виявлення у *Пацієнта* під час обстеження захворювання (патології), лікування якого неможливе працівниками *Виконавця* через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові *Пацієнта* від лікування такої патології, якщо це унеможливує надання Послуг за Планом лікування;

ПРАВИЛА

внутрішнього розпорядку медичного закладу, перебування та обслуговування пацієнтів і відвідувачів в ньому

Ці Правила визначають норми поведінки пацієнтів та інших відвідувачів, умови і порядок надання платних медично-косметологічних послуг (далі по тексті - косметологічні послуги) в закладі ФОП Поліванова Т.І. (далі по тексті – Заклад) та є невід'ємною частиною Публічного договору-оферти про надання медично-косметологічних послуг

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

1.1. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, а також іншими відвідувачами Закладу, розроблені з метою реалізації, передбачених законом прав пацієнта та/або споживача, створення найбільш сприятливих умов надання медично-косметологічних послуг незалежного обсягу і якості та забезпечення суспільної безпеки.

1.2. Заклад надає медично-косметологічні послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом Міністерства охорони здоров'я України.

1.3. Всі медично-косметологічні послуги в закладі здійснюються за плату та відповідно до затвердженого прейскуранту.

1.4. Заклад не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

1.5. Інформація про керівника Закладу, ліцензію на медичну практику, персонал, сертифікати на косметологічні засоби та обладнання, гарантійні зобов'язання, прейскурант цін, діючі дисконтні програми відкрита для ознайомлення для всіх відвідувачів.

1.6. Вказані правила розміщуються для загального ознайомлення у вільному і доступному для ознайомлення місці.

2. РЕЖИМ РОБОТИ

2.1. У Закладі встановлений наступний режим роботи:

пн. – сб. з 9:00 до 19:00.

неділя – вихідний.

2.2. Заклад розташований за адресою:

- м.Одеса, вул. Тираспольська, 22

2.3. Заклад може встановлювати спеціальний режим роботи у вихідні та святкові дні. Графік та режим роботи Закладу, а також особливості запису пацієнтів до окремих фахівців визначається керівництвом Закладу.

2.4. Персонал, що приймає участь в обслуговуванні пацієнтів, повинен знаходитися на робочому місці за 15 хвилин до початку прийому.

2.5. Прийом пацієнтів проводиться в рамках режиму роботи Закладу і за попереднім записом. В окремих (невідкладних) випадках прийом пацієнтів може проводитися без попереднього запису пацієнта, але в межах режиму роботи Закладу і вільного часу у спеціаліста (лікаря) Закладу.

3. ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ ДО ЗАКЛАДУ

3.1. Заклад надає планову медично-косметологічну допомогу та веде прийом пацієнтів по бажанням пацієнтів.

3.2. Запис на прийом до Закладу проводиться попередньо, за день чи за декілька днів до бажаного візиту.

Прийом без попереднього запису в день прийому можливий тільки при наявності вільних місць (часу) в графіку роботи спеціаліста (лікаря).

3.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу потрібну йому інформацію у адміністратора Закладу при особистому візиті або по телефону.

3.4. Для отримання будь-яких послуг, пацієнт (його представник) зобов'язаний записатися на прийом до відповідного фахівця або безпосередньо звернувшись до інформаційного центру Закладу, або по телефону +38-093-462-44-94, або on-line (через сайт Закладу <https://brovi.com.ua/>) У випадках визначених публічним договором, окрім запису необхідно також здійснити попередню оплату замовлених послуг.

3.5. При запису на прийом on-line (через сайт Закладу), після отримання інформації про таку реєстрацію, уповноважений працівник Закладу по телефону зв'язується з особою, яка здійснила запис для уточнення потрібного фахівця, часу його прийому та іншої необхідної інформації. Особа, під час запису може обрати день і час візиту із наявних вільних місць в

графіку прийому певного фахівця, про які йому повідомляє адміністратор Закладу.

3.6. Під час запису на прийом для отримання послуг, особа повинна чітко вказати послугу або послуги, на яку/які вона записується, в протилежному випадку, Заклад має право відмовити їй в наданні послуги або направити до певного фахівця для проведення первинного огляду та уточнення показань чи протипоказань для отримання певних послуг.

3.7. Якщо особа вже має певного фахівця вона повідомляє його прізвище під час здійснення запису на прийом. У протилежному випадку фахівець буде визначений адміністрацією Закладу самостійно.

3.8. Напередодні узгодженої дати надання послуг, Заклад здійснює нагадування особі, яка здійснила запис, про дату та час надання послуг з метою отримання від особи підтвердження явки, для оптимізації запису на прийом. У випадку змін у порядку надання запланованих послуг, Заклад вживає розумних заходів для вчасного повідомлення особи, яка здійснила запис, про такі зміни. За бажанням особи, узгоджується інша дата та час відвідування Закладу.

3.9. Заклад не несе відповідальності за відсутність можливості повідомити особу про зміни в прийомі у наслідок невірно зазначеного номеру телефону, вимкненого телефону, а так само в разі, якщо особа не відповіла на дзвінок. Відсутність підтвердження з боку особи часу та дати відвідування фахівця надає право Закладу вільно розпорядитися робочим часом відповідного фахівця.

3.10. Пацієнт повинен прийти в Заклад для отримання послуг в узгоджений день і час. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнт (його представник) зобов'язаний завчасно (не менш ніж за 24 години) попередити про це адміністратора Закладу. У випадку нез'явлення пацієнта для надання послуг в узгоджений з косметологічним закладом і зарезервований час без попереднього повідомлення про неможливість з'явитись для отримання послуг, що має бути надано Законом не пізніше ніж за 24 години до зарезервованого часу надання послуг, Заклад має право змінити умови резервування часу і надання послуг для такого пацієнта.

3.11. У випадку, якщо пацієнт не прийшов у зазначений час та не попередив про це чи запізнився більше, ніж на 15 хвилин, запис може бути відмінено. Фахівці Закладу мають право не приймати пацієнтів, які без повідомлення спізнилися на прийом більш ніж на 30 хвилин. Прийом пацієнтів, що спізнилися може переноситися на більш пізній час або іншу дату.

3.12. У випадку непередбачуваної відсутності фахівця/лікаря та інших надзвичайних обставин, співробітники Закладу попереджають про це пацієнта при першій можливості, зв'язавшись по контактному телефону, котрий було вказано пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переноситься на інший, зручний для нього час.

4. ПЕРСОНАЛ ЗАКЛАДУ

4.1. Співробітники Закладу у своїй роботі завжди дотримуються принципів професійності, сумлінності, доброзичливості та професійної етики щодо кожного пацієнта. Етичні та деонтологічні норми поширюються також і на відносини між членами трудового колективу Закладу.

4.2. При здійсненні професійних обов'язків персонал Закладу виконує вимоги чинного законодавства України з охорони праці, правила техніки безпеки, санітарії та дезінфекції, а також протипожежної і технічної безпеки.

4.3. Трудові відносини регламентуються чинним законодавством України, у т. ч. Кодексом законів про працю, колективною угодою, трудовими угодами, внутрішніми нормативними

актами (наказами та розпорядженнями).
4.4. Функціональні обов'язки та вимоги до зовнішнього вигляду кожного з працівників Закладу, визначаються відповідною посадовою інструкцією. Персонал завжди повинен мати чистий та охайний зовнішній вигляд.

5. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ТА ПОВЕДІНКИ ПАЦІЄНТІВ ТА ВІДВІДУВАЧІВ В ЗАКЛАДІ

- 5.1. Пацієнт/відвідувач, котрий зайшов до Закладу, зобов'язаний здати верхній одяг та повісити його у шафу або на вішалку у холі, залишити у шафі великі сумки та пакети, одягти бахіли, якщо їх видають при вході, уточнити свій запис у адміністратора Закладу.
- 5.2. Пацієнт/відвідувач, котрий знаходиться на території та у приміщенні Закладу, повинен з повагою ставитись до персоналу та до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості і безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги та доброзичливості.
- 5.3. При записі на всі види послуг пацієнт повинен підійти до адміністратора Закладу. При первинному зверненні до Закладу особа, незалежно від способу первинного запису для отримання послуг, зобов'язана пред'явити документ, що засвідчує особу (паспорт) та заповнити карту клієнта. Після чого пацієнт може чекати початку прийому в зоні очікування в холі Закладу.
- 5.4. У разі якщо для отримання послуг записується дитина (особа до 18 років), то батькам необхідно пред'явити свій паспорт, а по відношенню до дитини або паспорт, або свідоцтво про народження. Батьки або інші представники дитини несуть відповідальність за дотримання дитиною цих Правил. Заклад не надає послуги дітям до 14 років, яких не супроводжують їхні батьки, або законні представники, або особи уповноважені на це відповідно до закону. Заклад має право відмовити в наданні послуг пацієнтам, які прийшли з дітьми до 14 років, якщо такий пацієнт не забезпечує власними силами догляд за дітьми іншими дорослими особами. При цьому, пацієнти, які прийшли з дітьми зобов'язані забезпечувати належну поведінку своєї дитини та нести відповідальність за будь-які травми які дитина може отримати внаслідок власної недбалості чи недбалості батьків або інших осіб, які здійснюють догляд за дитиною за дорученням батьків. Працівники Закладу не є особами, яким може бути доручено догляд за дитиною.
- 5.5. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може супроводжуватися невеликим очікуванням (це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми і патології і тривалість консультації може перевищувати передбачений відрізок часу, тому початок наступної консультації або обстеження може затримуватися).
- 5.6. У Закладі існує кілька кабінетів прийому, вони не закріплені за конкретними лікарями, тому пацієнт може бути прийнятий послідовно в різних кабінетах з одним лікарем.
- 5.7. Пацієнт проходить в лікувальні приміщення тільки на запрошення і в супроводі персоналу Закладу.
- 5.8. Знаходження супроводжуючих пацієнта осіб в кабінеті лікаря допускається тільки з дозволу лікаря та за умови виконання його вказівок.
- 5.9. Пацієнт має право спостерігатися у одного лікаря, за умови, що під час попереднього запису він проінформує про це адміністратора Закладу.
- 5.10. Пацієнтам/відвідувачам, які прийшли на прийом в брудному одязі або з сильним специфічним запахом, неприйнятними в умовах Закладу, а також пацієнтам, які перебувають в стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, лікар та/або співробітник Закладу має

право відмовити в наданні медично-косметологічних послуг.

5.11. З метою дотримання громадського порядку, попередження та припинення протиправних дій та адміністративних правопорушень, забезпечення особистої безпеки працівників Закладу, пацієнтів і відвідувачів в приміщенні Закладу забороняється:

- виявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Закладу та на прилеглих територіях;
- палити, вживати алкогольні та слабоалкогольні напої (в т. ч. пиво), наркотики або інші психотропні засоби в приміщеннях Закладу;
- проносити в будівлю і службові приміщення Закладу вогнепальну (окрім випадків, встановлених законом), газову і холодну зброю, отруйні, радіоактивні, хімічні та вибухові речовини та інші предмети і засоби, використання яких може становити загрозу для безпеки оточуючих;

- намагатися винести за межі Закладу будь-яке майно, витратні матеріали, медикаменти, які належать Закладу;

- поводитися шумно, неадекватно, створювати проблему для інших пацієнтів;
- перебувати в службових приміщеннях Закладу без дозволу адміністрації та/або лікаря;
- виносити з приміщення Закладу документи, отримані для ознайомлення;
- вилучати будь-які документи з документації Закладу та документації стосовно пацієнтів;
- залишати на журнальних столиках оголошення без дозволу керівництва Закладу;
- проводити фото- і відеозйомку без попереднього дозволу керівництва Закладу;
- виконувати в приміщеннях Закладу функції торгових агентів, представників і перебувати в приміщеннях Закладу в інших комерційних цілях;
- приводити або приносити в Заклад тварин, птахів.

5.12. Забороняється доступ в будівлю (приміщення) та службові приміщення Закладу в стані алкогольного, наркотичного та іншого сп'яніння, що не відповідає санітарно-гігієнічним вимогам або з агресивною поведінкою. У разі виявлення зазначених осіб, вони видаляються з будівлі (приміщення) Закладу співробітниками даного закладу і (або) правоохоронними органами.

5.13. У разі порушення пацієнтами та іншими відвідувачами встановлених правил поведінки в косметологічному кабінеті - працівники Закладу мають право їм робити відповідні зауваження і застосовувати заходи впливу, передбачені чинним законодавством.

5.14. Перешкоджання здійсненню процесу надання медично-косметологічних послуг, неповажне ставлення до працівників Закладу і іншим пацієнтам і відвідувачам Закладу, порушення громадського порядку в будівлі (приміщенні) і службових приміщеннях Закладу, невиконання законних вимог працівників Закладу тягне за собою адміністративну та іншу відповідальність, передбачену законодавством України.

5.15. Заклад може 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* Правил перебування та обслуговування пацієнтів;

(ж)при пропуску *Пацієнтом* запланованих візитів до *Виконавця* більше 3-х разів без попередження *Виконавця* не менше, ніж за 24 години до призначеного часу початку прийому – розірвати Договір в односторонньому порядку (шляхом направлення *Пацієнту* (його законному представнику) відповідного повідомлення в будь-якому зручному вигляді, як в телефонному месенджері так і на електронну пошту *Пацієнта*) або вимагати здійснювати попередню оплату повної вартості замовлених послуг в момент замовлення (платне попереднє бронювання).

6. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

- 6.1. 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*.
- 6.2. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або клінічних протоколів медичної допомоги, затверджених МОЗ України.
- 6.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.
- 6.4. Послуги повинні бути безпечними для життя і здоров'я *Пацієнта*.
- 6.5. Сторони дійшли згоди, що не є показником неналежної якості наданих *Виконавцем* Послуг:
- ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму *Пацієнта* та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, за умови що Послуги надані з дотриманням всіх вимог, що пред'являються до послуг такого виду;
- можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив препаратів, який проходить протягом розумного строку і про який *Пацієнт* був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;
- ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання(порушення) *Пацієнтом* рекомендацій, наданих лікуючим лікарем.
- 6.6. *Пацієнт* повідомлений про те, що сучасна медицина та косметологія 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 та косметології, 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 в медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.
- 6.7. Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої Послуги результату, що очікував та бажав отримати *Пацієнт* при зверненні за відповідною Послугою саме по собі не є фактом надання такої Послуги неналежної якості.
- 6.8. Контроль якості надання медично-косметологічної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України.

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

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

7.2. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час виконання даного Договору.

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

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

8.2. *Пацієнт* відповідає за достовірність наданої інформації щодо свого здоров'я, виконання рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.

8.3. *Виконавець* відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.

8.4. 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.

8.5. Відповідно до положень ч.2 ст.903 ЦК України, у випадку пропуску *Пацієнтом* запланованого візиту до *Виконавця*, який був попередньо оплачений, сума оплати не повертається, а якщо попередньої оплати не відбулось, *Пацієнт* (його законний представник) зобов'язаний виплатити *Виконавцеві* плату за пропущений візит в повному обсязі.

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

8.6.1. невиконання *Пацієнтом* призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування, появою у *Пацієнта* нових захворювань, зумовленими індивідуальними особливостями організму *Пацієнта*;

8.6.2. неявки чи несвоєчасної явки *Пацієнта* на заплановані прийоми чи контрольні огляди;

8.6.3. відмови *Пацієнта* від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;

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

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

8.6.6. несвоєчасного повідомлення *Пацієнтом* лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

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

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

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

8.6.10. якщо за характером виконуваних дій *Виконавець* вжив усіх належних заходів для якісного виконання зобов'язань, однак бажаний результат не був досягнутий в силу того, що сучасний рівень медицини та косметології не гарантує досягнення стовідсоткового результату лікування;

8.6.10. у випадках, передбачених чинним законодавством України.

8.7. *Виконавець* не несе відповідальності в разі вчинення дій/бездіяльності третіх осіб (власників будівлі, в якій надаються Послуги, представників комунальних служб тощо), внаслідок яких *Виконавець* не зміг виконати свої зобов'язання за цим Договором.

9. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

9.1. *Виконавець* звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, карантин, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи, відсутність електричної енергії, перебої в постачанні природного газу або питної води, поломка обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікарів або іншого персоналу *Виконавця* тощо).

9.2. *Пацієнт* звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладення Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, карантин, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи).

9.3. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна за можливості негайно, проте не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту виникнення таких обставин, повідомити про це іншу Сторону.

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

10.2. У разі якщо *Пацієнт* незадоволений якістю наданих йому послуг, сервісним рівнем обслуговування, вважає, що його права як *Пацієнта* та споживача були порушені, він має право звернутись зі скаргою (претензією) до адміністрації *Виконавця* (лікаря або іншої уповноваженої особи). Усні претензії не розглядаються.

10.2.1. У разі виявлення недоліків в наданій послугі, *Пацієнт* (його законний представник) має право пред'явити претензії безпосередньо під час прийому такої послуги, а в разі об'єктивної неможливості виявити недоліки в момент приймання – протягом семи календарних днів, з моменту фактичного надання конкретної послуги.

10.2.2. У разі виявлення в наданій послугі істотних недоліків, *Пацієнт* (його законний представник) має право пред'явити претензії протягом чотирнадцяти календарних днів, з моменту фактичного надання конкретної послуги.

10.2.3. Під істотними недоліками розуміються такі недоліки, які роблять неможливим або неприпустимим результат послуги, після виправлення проявляються знову, але при цьому повністю залежать від дій працівників *Виконавця*, а не від індивідуальних особливостей організму *Пацієнта* або від розвитку захворювання (виникнення нових захворювань) або від об'єктивних недоліків узгоджених з *Пацієнтом* (його законним представником) методів надання послуги, діагностики, профілактики чи лікування.

10.2.4. Якщо до *Пацієнта* були застосовані інвазійні методи косметології (ботулінотерапія,

мезотерапія, біоревіталізація, аугментація, нитковий ліфтинг тощо), визначення якості таких послуг операції здійснюється після перебігу 30 календарних днів, з дня їх проведення, що обумовлено особливостями відновлення організму та механізмом дії препарату, що використовується.

10.2.5. Не вважається недоліками інвазійних методів косметології невдоволення *Пацієнта* (його законного представника) естетичним результатом вказаного втручання, за умови, що не відбулось порушення методів та стандартів їх проведення і відхилення від погодженого з *Пацієнтом* плану втручання. Невдоволення естетичним результатом інвазійних методів косметології найчастіше виникає внаслідок помилковості сприйняття особою свого нового вигляду, та/або помилкового уявлення *Пацієнта* до початку застосування інвазійних методів косметології відносно їх естетичних результатів, та/або непередбачуваною реакцією організму на таке втручання, що не залежить від лікаря та *Виконавця*, а тому не вважається порушенням з боку *Виконавця* стандартів якості та не може бути підставою для задоволення претензій.

10.2.6. У випадку невдоволення *Пацієнтом* естетичним результатом інвазійних методів косметології, Сторони, після остаточного завершення відновлення організму, тобто після перебігу 30 календарних днів з дня закінчення надання послуг, можуть додатково узгодити інші косметологічні послуги з метою покращення естетичного результату, які оплачуються *Пацієнтом* на загальних підставах.

10.3. Для проведення перевірки інформації та претензій *Пацієнта* за його заявою або за рішенням адміністрації *Виконавця* проводиться консилиум із дослідженням облікової медичної та іншої правової документації, відібраним пояснень у лікарів, іншого медичного персоналу, працівників, адміністраторів тощо.

10.4. 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.

10.5. *Виконавець* не приймає претензій *Пацієнта*, в основі яких лежать приватні думки сторонніх спеціалістів, якщо такі спеціалісти не були залучені до участі в консилиумі.

10.6. Ризики ускладнень, небажаних явищ про які *Пацієнт* (його законний представник) був попереджений до початку надання послуги і які настали з незалежних від *Виконавця* причин, не є підставою для задоволення претензій.

10.7. У випадку наявності претензій до якості наданих послуг, *Пацієнт* (його законний представник) має заявити претензію до *Виконавця* у письмовому вигляді у строки, що визначені цим Договором. Письмова претензія *Пацієнта* (його законного представника) розглядається протягом тридцяти календарних днів. У випадку призначення експертизи, строк розгляду претензії продовжується на строк проведення експертизи.

10.7.1. Під час розгляду претензії (скарги), *Виконавець* має право вимагати від *Пацієнта* надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження лікарем, або інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи. На цей час строк розгляду заяви зупиняється.

10.7.2. Приєднуючись до цього договору, *Пацієнт* (його законний представник) надає свою згоду на розголошення інформації, яка становить предмет лікарської таємниці, у обсязі, який є необхідним для вирішення його претензії (заяви, скарги), у тому числі, розголошення такої інформації іншим лікарям, науковим консультантам, експертам, адвокатам *Виконавця*, а також, у випадках публічних звинувачень з боку *Пацієнта* (його законного представника), *Пацієнт* (його законний представник) надає *Виконавцю*, його лікарям та адвокатам дозвіл на публічне спростування таких звинувачень з використанням інформації,

яка становить предмет лікарської таємниці *Пацієнта*.

10.7.3. У випадку, коли *Виконавець* заявив вимогу до *Пацієнта* (його законного представника), щодо надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, або пройти додаткові обстеження лікарем, чи інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи, строк розгляду заяви зупиняється на строк до виконання *Пацієнтом* вимог *Виконавця*.

10.7.4. У разі коли під час розгляду заяви *Пацієнта* (його законного представника) *Виконавець* заявив вимогу про проведення експертизи, така експертиза проводиться за рахунок *Виконавця*. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли без вини *Виконавця* або осіб, за дії яких *Виконавець* відповідає, вимоги *Пацієнта* (його законного представника) не підлягають задоволенню, а *Пацієнт* (його законний представник) стає зобов'язаним відшкодувати *Виконавцю* усі витрати на проведення експертизи.

10.7.5. *Пацієнт* не має права ухилятися від участі у проведенні організованої *Виконавцем* експертизи, у тому числі, *Пацієнт* (його законний представник) зобов'язаний надавати усі медичні документи, які є в нього, та, на вимогу *Виконавця* чи експерта, пройти огляд та/або діагностичні обстеження.

10.7.6. Якщо результати експертизи свідчать про безпідставність заяви *Пацієнта* (його законного представника), або якщо *Пацієнт* ухилився від участі в експертизі, *Пацієнт* (його законний представник) зобов'язаний відшкодувати *Виконавцю* усі витрати, які були понесені на організацію проведення такої експертизи.

10.7.7. Якщо *Пацієнт* (його законний представник) ухилиться від надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, чи від додаткових обстежень лікарем, чи від інструментальних обстежень, або від участі у проведенні експертизи, вважається, що його претензія (заява, скарга) є цілком безпідставною та задоволенню не підлягає.

10.8. Строк розгляду скарг:

-до 15 днів – звернення, які не потребують додаткового вивчення;

-до 30 днів – звернення, які потребують додаткового вивчення;

-до 45 днів – звернення, вивчити обставини яких неможливо у 30-денний термін;

10.9. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються клініко-експертними комісіями в установленому порядку або судом відповідно до законодавства України.

11. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

11.1. Зміни до цього Договору вносяться *Виконавцем* в односторонньому порядку та оприлюднюються на веб-сайті (за наявності) *Виконавця* та на паперових носіях в закладі *Виконавця* - на рецепції та/або в Куточку (папці) споживача. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на веб-сайті (за наявності) *Виконавця* та на паперових носіях в закладі *Виконавця*, пріоритет має примірник на паперових носіях.

11.2. У випадку зміни цін на Послуги *Виконавець* зобов'язаний повідомити про це *Пацієнтів* за 10 днів до передбачуваної дати введення нових цін шляхом розміщення оголошення на веб-сайті (<https://brovi.com.ua/>) та на рецепції в приміщенні закладу.

11.3. 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.

12. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

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

12.2. Всі строки надання Послуг протягом виконання Плану лікування є приблизними та можуть змінюватися в залежності від стану здоров'я *Пацієнта* та інших об'єктивних або суб'єктивних обставин.

12.3. 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 в документації.

12.4. *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*.

12.5. Правила перебування та обслуговування пацієнтів, діючі тарифи на послуги *Виконавця* затверджуються *Виконавцем* і розміщуються на веб-сайті (<https://brovi.com.ua/>) а також в Куточку (папці) споживача в закладі *Виконавця* та надаються для ознайомлення на першу вимогу *Пацієнта*.

12.6. 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.