

Договір про надання медичних послуг N

м. Київ

«___» _____202_ року

Товариство з обмеженою відповідальністю «СМАРТ КЛІНІКА» (далі - **Медичний центр**) в особі заступника комерційного директора Солоденко Марини Вікторівни, яка діє на підставі Наказу № 37 від 20.06.2025 р., з однієї сторони, та **фізична особа** _____, ІПН/ РНОКПП: _____ (далі - **Пацієнт**) з іншої сторони, які надалі одночасно іменуються «Сторони», уклали цей Договір про надання медичних послуг (далі - Договір) про наступне:

1. Предмет Договору

- 1.1. Медичний центр в порядку та на умовах визначених цим Договором, зобов'язується надати Пацієнту медичні послуги, передбачені Переліком медичних послуг, на підставі усного або письмового звернення Пацієнта, а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити надані медичні послуги.
- 1.2. Медичні послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або локальних протоколів медичної допомоги, затверджених у встановленому порядку.
- 1.3. Надання медичних послуг здійснюється відповідно до добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення, яка оформлюється перед наданням першої медичної послуги та перед наданням медичних послуг, перелік яких визначається Медичним центром, та після проведення первинної ідентифікації Пацієнта.

2. Ціна Договору та порядок здійснення оплати

- 2.1. Ціна (сума) Договору визначається як сума наданих Медичним центром медичних послуг.
- 2.2. Вартість кожної медичної послуги визначається згідно з Прейскурантом, який діє на дату надання такої послуги.
- 2.3. Оплата медичних послуг здійснюється Пацієнтом одним із наступних способів: авансовим (попереднім) платежем (шляхом перерахування грошових коштів у національній валюті України на банківський рахунок Виконавця за допомогою онлайн-платежів з використанням платіжних засобів, доступ до яких забезпечено на Сайті Виконавця, та відповідно до правил платіжної системи); в день фактичного надання медичних послуг (шляхом здійснення безготівкового платежу за допомогою платіжної картки із використанням платіжного пристрою банку Медичного центру або готівкою безпосередньо в касу Медичного центру за місцем надання послуги).
- 2.4. Пацієнту може бути запропонована Програма лояльності.
- 2.5. Сплачені кошти за спожиту Пацієнтом послугу не повертаються. У разі відмови Пацієнта від отримання фактично оплачених медичних послуг, але не менше ніж за 3 (три) години до моменту початку їх фактичного надання, кошти повертаються у порядку, визначеному цим Договором. У разі відмови Замовника менше ніж за 3 (три) години до моменту фактичного надання послуг, кошти Замовнику не повертаються. Повернення коштів за неотримані послуги здійснюється на підставі письмової заяви Замовника, в якій Замовник вказує свої паспортні дані і додає до вказаної заяви копію паспорта, чек або квитанцію. У разі відсутності вказаних додатків Виконавець має право відмовити Замовнику у поверненні грошових коштів. Строк повернення коштів становить 14 (чотирнадцять) банківських днів з моменту отримання Медичним центром заяви про повернення коштів.

3. Порядок надання та приймання-передачі послуг

- 3.1. Медичні послуги надаються медичними працівниками Медичного центру, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.
- 3.2. До початку надання медичних послуг Адміністратор або фахівець повідомляє Пацієнту перелік, склад та вартість всіх медичних послуг, надання яких фахівець вважає доцільним, та в усній формі погоджує з Пацієнтом перелік та вартість всіх медичних послуг, які будуть надані Медичним центром за призначенням цього фахівця.
- 3.3. Медичні послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном, через веб-сайт або особисто, що є замовленням послуги. Надання медичних послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності іншого запису на цей же час. Дата та час надання кожної медичної послуги погоджується Медичним центром та Пацієнтом.
- 3.4. Медичний центр здійснює первинну ідентифікацію Пацієнта, для чого Пацієнт надає (передає) Медичному центру свої персональні дані в обсязі, необхідному для оформлення медичної документації, внесення інформації та документів до електронної системи охорони здоров'я, оплати та надання послуги, а також дає згоду на обробку та зберігання такої інформації. З метою контролю якості обслуговування телефонна розмова з Медичним центром може бути записана.
- 3.5. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено: за ініціативи Пацієнта не пізніше ніж за один день до надання такої послуги, за ініціативи Медичного центру у разі якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання медичної послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків та/або у разі виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання медичної послуги Медичним центром, що самостійно визначається Медичним центром з наступним повідомленням Пацієнта.
- 3.6. Місце надання медичних послуг в м. Київ, просп. Петра Григоренка, буд. 22/20, прим. 149 (Дарницький район).
- 3.7. Акт приймання-передачі наданих послуг може підписуватись як у паперовій, так і в електронній формі: електронним підписом засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія) або підписати документ, надісланий на його електронну адресу з електронної пошти admin@smartklinika.com.ua, шляхом накладення на акт КЕП. Якщо Пацієнт протягом 3 (три) календарних днів з дати надсилання йому акта на електронну пошту не підписав надісланий йому акт приймання-передачі наданих послуг і не надіслав зауваження до акта, послуги вважаються прийнятими в повному обсязі, а акт приймання-передачі наданих послуг акцептованим (погодженим) з боку Пацієнта.

4. Якість послуг

- 4.1. Контроль якості надання медичних послуг здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України. Якість наданих медичних послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.
- 4.2. Підписанням Договору Пацієнт підтверджує, що йому роз'яснено права і обов'язки, встановлені законодавством.

5. Права та обов'язки Сторін

5.1. Права Пацієнта:

- 5.1.1. Отримати медичні послуги належної якості.
- 5.1.1. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі ознайомлюватись з медичними документами, що стосуються його здоров'я і зберігаються у Медичному центрі, про протипоказання, можливі ускладнення, ризики для життя та здоров'я, прогноз можливого розвитку захворювання при наданні медичних послуг.
- 5.1.2. Вимагати заміни фахівця за умови обов'язкового обґрунтування причин такої вимоги.
- 5.1.3. На таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.

5.2. Обов'язки Пацієнта:

- 5.2.1. Дотримуватись усних/письмових приписів і рекомендацій фахівців Медичного центру, в тому числі Плану лікування.
- 5.2.2. Надавати оригінали чи належним чином завірені копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Медичному центру для надання медичних послуг.
- 5.2.3. Оплачувати вартість медичних послуг в порядку та на умовах, визначених Прейскурантом (прайс) цін на медичні послуги.

5.2.4. Прибути в Місце надання медичних послуг в дату та час надання медичних послуг за 5-10 хвилин до назначеного часу. Якщо заплановане оперативне втручання (хірургічна допомога), прибути до Медичного центру не пізніше ніж за 1 (одну) годину до часу оперативного втручання.

5.2.5. До початку надання медичних послуг повідомити Медичному центру 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 здоров'я пацієнта.

5.2.6. Повідомити Медичний центр про порушення/подальшу неможливість дотримуватись Плану лікування, якщо такий надавався.

5.2.7. негайно повідомляти Медичний центр про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану здоров'я Пацієнта протягом строку лікування.

5.2.8. Надавати Медичному центру достовірні дані, необхідні для Первинної ідентифікації, оплати послуг та ідентифікації Пацієнта/Замовника, та інші дані згідно п. 3.4. Договору.

5.3. Права Медичного центру:

5.3.1. В разі запізнення Пацієнта на більше, ніж 10 хвилин, в односторонньому порядку змінити термін надання медичних послуг, перенести або скасувати надання таких медичних послуг, повідомивши про це Пацієнта.

5.3.2. Змістити час прийому Пацієнтів, записаних до лікаря, на розумний строк, у разі звернення в цей час Пацієнта, який негайно потребує екстреної медичної допомоги (відповідно до ст. 3 ЗУ «Про екстрену медичну допомогу»).

5.3.3. Відмовитись від надання медичних послуг в разі порушення Пацієнтом умов цього Договору та/або Правил перебування Пацієнтів у Медичному центрі, в разі вчинення Пацієнтом дій, направлених на поширення недостовірної інформації, негативної інформації щодо Медичного центру, порушення честі та гідності лікаря.

5.4. Обов'язки Медичного центру:

5.4.1. Надавати Пацієнту медичні послуги належної якості в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

5.4.2. Використовувати лікарські засоби та вироби медичного призначення, дозволені для використання в Україні.

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

5.4.4. Медичний центр не має права розголошувати третім (стороннім) особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторону життя Пацієнта, яка стала відома у зв'язку із виконанням Договору, крім випадків, передбачених законодавством України, та іншими договорами, в тому числі добровільного медичного страхування.

6. Відповідальність Сторін

6.1. В разі виявлення за результатами проведеної клініко-експертної оцінки недоліків (відхилень) якості медичної допомоги Медичний центр зобов'язується повернути Пацієнту кошти, сплачені ним за надання таких (не якісних) медичних послуг, протягом 14 днів з дати оцінки.

6.2. Медичний центр не несе відповідальності у разі виникнення ускладнень у Пацієнта або за шкоду, заподіяну життю та здоров'ю Пацієнта в результаті:

- невиконання Пацієнтом обов'язків, зокрема приписів і рекомендацій лікарів Медичного центру, Плану лікування тощо;
- використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості, вилучених з обігу, або таких, що не призначені лікарями Медичного центру;
- неповідомлення або несвочасне повідомлення Пацієнтом інформації, передбаченої пп 5.2.5 - пп.5.2.8. Договору;
- отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я;
- розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням медичних послуг за цим Договором.

6.3. Медичний центр звільняється від відповідальності, якщо настання ускладнень відбулося не з вини Медичного центру.

6.4. У разі запізнення Пацієнта більше ніж на 5 хвилин Медичний центр в односторонньому порядку приймає рішення про відміну або перенесення дати та/або часу надання медичних послуг, про що усно повідомляє Пацієнта. У випадку, якщо Пацієнт з'явився на прийом до лікаря Медичного центру з запізненням більш як на 10 хвилин, прийом такого може бути здійснений у найближчий час, якщо це не порушить графік прийому інших пацієнтів цим же лікарем.

6.5. Пацієнт поінформований та погоджується, що правовідносини сторін по наданню Пацієнту медичних послуг є договірними, і до таких відносин не застосовуються правила ст. 1167 ЦК України, яка регулює позадоговірні (деліктні) відносини.

6.6. В разі поширення негативної інформації про Медичний центр або якості отриманої послуги у мережі Інтернет, нанесення шкоди діловій репутації Медичного центру іншим чином, на користь Медичного центру на першу вимогу сплачується штраф в розмірі ціни такої послуги, а також нанесені Медичному центру прямі та непрямі збитки.

7. Заключні положення

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, окрім виконання обов'язку з оплати наданих медичних послуг.

7.2. Сторони зобов'язуються вирішувати спори або розбіжності шляхом взаємних переговорів та консультацій. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим та передбачає пред'явлення однією із Сторін претензії, яка розглядається іншою Стороною протягом 30 днів, після чого в разі незадоволення претензії спір вирішується в судовому порядку за законодавством України.

7.3. Договір набирає чинності з дати укладення та діє три роки (36 місяців). Свідченням повного та безумовного акцепту (прийняття) умов Договору, а також датою його укладення, є здійснення Пацієнтом дій щодо оформлення медичних послуг, зокрема їх отримання, або здійснення попередньої оплати. Відсутність підписаного Сторонами примірника Договору на паперовому носії, в разі здійснення Пацієнтом фактичної оплати послуг безпосереднє отримання послуги, не є підставою вважати цей Договір не укладеним. Оформлення «Інформованої добровільної згоди на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення» або оформлення пацієнтом «Реєстрація електронної амбулаторної карти» вважається акцептом Договору.

7.4. Сторони гарантують, що кожна зі Сторін володіє необхідною дієздатністю, всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладення та виконання Договору. Зміст Договору Пацієнтом прочитаний та зрозумілий, відповідає його волевиявленню та інтересам. Підписуючи Договір, Пацієнт погоджується з цінами послуг Прейскуранту (Прайс) та правилами лікування, дає згоду на обробку та зберігання персональних даних відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних».

7.5. Укладаючи цей Договір, Пацієнт надає свою згоду на підписання Договору з боку Медичного центру шляхом проставлення аналога власноручного підпису уповноваженої особи (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису).

8. Реквізити Сторін

Медичний центр: ТОВ «СМАРТ КЛІНІКА»	Пацієнт
Код ЄДРПОУ 45203356	ПІН / РНОКПП: _____
02055, м. Київ, просп. Петра Григоренка, буд. 22/20, прим. 149	Документ, що посвідчує особу: паспорт _____ виданий _____
UA44 3003 3500 0000 0260 0521 6729 7 в АТ «Райффайзен Банк АВАЛЬ» в м. Київ	(для ID паспортів додатково зазначається «дійсний до» та номер у демографічному реєстрі (УНЗР) _____)
Заступник комерційного директора	_____
Марина СОЛОДЕНКО	(підпис) _____ (Прізвище та ініціали)