

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор ТОВ «Смартлаб»
С.Е. Сохань
«02» січня 2024 року

**Публічний договір
про надання медичних послуг № 2**

м. Одеса

Діагностичний центр - Товариство з обмеженою відповідальністю «Смартлаб» (код ЄДРПОУ 36552995), виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців (далі по тексту - ЄДРЮОФОП) серії ААВ № 277639, зареєстроване 30.06.2009 року № 1 556 102000035921 (номер запису в ЄДРЮОФОП), що діє на підставі ліцензії на медичну практику серії АЕ № 571 778 від 18.12.2014 року, видана Міністерством охорони здоров'я України безстроково, в особі директора Соханя Станіслава Євгеновича, який діє на підставі Статуту, іменоване в подальшому «Виконавець або ДЦ», з одного боку та Фізична особа, яка на оплатній основі замовляє медичні послуги згідно цього Договору, іменована в подальшому «Пацієнт та/або Замовник», з іншого боку, уклали цей Договір про наступне:

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. З метою однозначного трактування терміни, наведені нижче, використовуються в такому значенні:

1.1.1. Діагностичний центр - Товариство з обмеженою відповідальністю «Смартлаб», Виконавець за цим Договором.

1.1.2. Пацієнт - фізична особа, що безпосередньо виступає в якості Замовника за цим Договором або фізична особа, що володіє неповною цивільною дієздатністю, законним представником якої є Замовник. Вік пацієнта з якого можуть бути надані медичні послуги за цим Договором встановлюється Виконавцем самостійно на підставі внутрішніх розпорядчих документів підприємства.

1.1.3. Законні представники пацієнта – це батьки (усиновителі), опікуни або інші особи, які відповідно до законів України, мають право представляти інтереси пацієнтів, якщо їм не виповнилось 18 років або вони втратили дієздатність.

1.1.4. Замовник послуги – пацієнт або інша фізична / юридична особа, яка акцептувала публічну оферту виконавця. Замовником також може бути суб'єкт господарювання який має право укладати індивідуальні договори про надання медичних послуг у визначеному законодавством порядку. У разі укладення між Замовником і Виконавцем індивідуального договору про надання медичних послуг, переважну силу мають умови такого індивідуального договору.

1.1.5. Медичні послуги - послуги, що надаються ДЦ на платній основі, згідно з прейскурантом цін, затвердженим директором ТОВ «Смартлаб». Основними видами послуг, що надаються Діагностичним центром є: послуги з проведення лабораторних досліджень біологічного матеріалу пацієнта; послуги з проведення медичних процедур, таких як: взяття біологічного матеріалу, проведення ін'єкцій підшкірних / внутрішньовенних / внутрішньом'язових, послуги з ультразвукової діагностики, консультації лікарів та інші послуги.

1.1.6. Публічна оферта - пропозиція ДЦ, адресована будь-якій фізичній особі або юридичній особі, у відповідності зі статтею 633 Цивільного кодексу України, укласти з нею публічний Договір про надання медичних послуг на умовах, що викладені у даному Договорі.

1.1.7. Акцепт - повна й безумовна згода Пацієнта/ Замовника на укладення даного Договору на умовах, визначених даним Договором.

Підтвердженням повного акцепту є прийняття умов цього Договору та здійснення Пацієнтом та/або Замовником дій щодо оформлення, підтвердження Медичних послуг, що входять до замовлення.

1.1.8. Біологічний матеріал - тканини, клітини, біологічні рідини, секрети і продукти життєдіяльності, фізіологічні виділення, мазки, зішкріби, що отримані від людини.

1.1.9. Персональні дані - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

1.1.10. Прейскурант цін - затверджений директором ТОВ «Смартлаб» перелік послуг, що надаються Діагностичним центром із зазначенням їх вартості та термінів надання. Прейскурант розміщується в друкованому вигляді на інформаційному стенді відділення Діагностичного центру і в електронному вигляді на сайті ТОВ «Смартлаб» (<https://smartlab.ua/analyze/>). Прейскурант є офіційним документом переліку послуг, надання яких можливо в рамках цього Договору.

1.1.11. POS - термінал - це електронний програмно-технічний пристрій для прийому до оплати грошових коштів з пластикових карт замовників.

1.1.12. НСЗУ – Національна служба здоров'я України; центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення за програмою медичних гарантій.

1.1.13. Програма медичних гарантій – це перелік деяких медичних послуг, які гарантує держава. Для пацієнтів ці послуги безплатні – їх оплачує медзакладам за визначеними тарифами Національна служба здоров'я України (НСЗУ).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором ДЦ на підставі ліцензії зобов'язується надавати Пацієнту платні медичні послуги відповідно до Прейскуранту цін (прайс-лист), що діє на момент надання послуги, а Пацієнт/ Замовник зобов'язується оплатити ці послуги в повному обсязі. Прейскурант цін (прайс-листа) розміщується в друкованій формі на інформаційному стенді відділення ДЦ та публікується на веб-сайті ТОВ «Смартлаб» за посиланням <https://smartlab.ua/analize>

2.1.1. У випадку наявного діючого договору між ДЦ та НСЗУ на день звернення Пацієнта/Замовника, послуги передбачені умовами цих договорів та специфікаціями до них надаються безкоштовно, в межах програми державних гарантій медичного обслуговування населення, за умови відповідності Пацієнта вимогам програми (наявність укладеної декларації, електронного направлення тощо).

2.1.2. Замовником, в рамках даного Договору, може бути фізична особа що володіє повною цивільною дієздатністю. У разі коли безпосереднім одержувачем медичних послуг виступає фізична особа, що володіє неповною або частковою цивільною дієздатністю, Замовником медичних послуг може бути законний представник цієї особи. Замовником також може бути інший суб'єкт господарювання, який сплачує замовлені медичні послуги в інтересах пацієнта.

2.2. Даний Договір є публічною офертою. До цього Договору застосовуються умови статей 633, 634 Цивільного Кодексу України (Договір-приєднання, публічний Договір).

2.3. Акцептом оферти і фактом приєднання до цього Договору вважається: внесення Пацієнтом/ Замовником грошових коштів в касу або на розрахунковий рахунок ДЦ, відповідно до замовлення, факт звернення за програмою медичних гарантій (п.2.1.1. Договору). У разі якщо Замовником є третя особа - суб'єкт господарювання, яка сплачує в інтересах пацієнта, пацієнт підтверджує факт свого приєднання до цього договору, підписанням згоди на поширення персональних даних та передачу лабораторних досліджень. Дата оплати замовлення вважається датою укладення Договору.

2.4 Акцепт оферти означає, що Замовник /Пацієнт згоден з усіма положеннями цього Договору-приєднання, що рівнозначно укладенню цього Договору.

2.5. Умови цього Договору є єдиними для всіх Пацієнтів/ Замовників, які звернулись за наданням медичних послуг.

2.6. ДЦ надає послуги у відділеннях ДЦ, у т.ч. використовуючи мережу Інтернет, телефонну та/або комп'ютерну мережу. Інформація щодо розташування відділень ДЦ опублікована на веб-сайті ТОВ «Смартлаб» за посиланням <https://smartlab.ua/address>

2.7. Послуги надаються протягом робочого часу ДЦ. Графік роботи відділень ДЦ опублікований на веб-сайті ТОВ «Смартлаб» за посиланням <https://smartlab.ua/address>.

2.8. Інформація про медичні послуги, що надаються відповідно до цього Договору, надається Пацієнту / Замовнику у відповідності до вимог ЗУ «Про захист прав споживачів» та доводиться до відома Пацієнта/ Замовника наступним чином: в усному порядку (інформація надається робітниками у відділеннях ДЦ); розміщується на інформаційних стендах та «куточках споживача» у відділеннях ДЦ; розміщується на рекламній продукції; за допомогою ЗМІ; розміщується на веб-сайті ДЦ за посиланням <https://smartlab.ua/>.

2.9. Для надання медичних послуг використовуються дозволені МОЗ України обладнання, медичні засоби та матеріали. Обсяг та вид медичних послуг визначаються загальним станом здоров'я Пацієнта, технічними можливостями Виконавця та ліцензійними умовами здійснення медичної практики Виконавця.

3. УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ.

3.1. ДЦ надає медичні послуги Пацієнтам на підставі діючої ліцензії МОЗ України, керуючись цим Договором та іншим чинним законодавством України. Деякі медичні послуги за цим Договором можуть бути надані тільки в обмеженому переліку відділень ДЦ, відповідно до діючої ліцензії МОЗ України.

3.1.1. Строки надання послуги зазначені у рахунку/прейскуранті, є орієнтовними, та можуть бути продовженими, якщо таке подовження допускається інструкціями та іншими особливостями технологічного процесу.

3.1.2. ДЦ проводить акції, надає знижки, впроваджує програми лояльності, спеціальні бонусні програми керуючись виключно внутрішніми розпорядчими документами, та має право відмовити у надання пільг незахищених верств населення, якщо такий обов'язок не розповсюджується на підприємства засновані на приватній власності.

3.2. ДЦ надає медичні послуги за цим Договором в межах часу встановленого графіком, затвердженим керівництвом ДЦ.

3.2.1. Оформлення та приймання пацієнтів відбувається у порядку загальної черги, за винятком осіб які на виконання розпорядження керівництва ДЦ приймаються без черги. Деякі види послуг (консультація лікарів, УЗД, процедури, медичні послуги на дому) можна отримати тільки за попереднім записом.

3.3. ДЦ в рамках цього Договору має намір надати Пацієнту/ Замовнику медичні послуги відповідно до оформленого замовлення. ДЦ зобов'язується надавати відповідні медичні послуги якісно з використанням сучасних методів діагностики, в повному обсязі і відповідно до цього Договору.

3.4. Всі медичні послуги надаються з використанням якісного лабораторного обладнання та витратних матеріалів, які відповідають вимогам затверджених на території України технічних регламентів. Для надання медичних послуг, в рамках цього Договору, ДЦ залучає тільки фахівців кваліфікація яких відповідає вимогам Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск № 78 «Охорона здоров'я», затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України № 117.

3.5. Надання медичних послуг, в рамках цього Договору, супроводжується складанням усієї необхідної медичної документації в установленому чинним законодавством і даним Договором порядку. ДЦ веде облік видів, обсягів, вартості, наданих медичних послуг Пацієнту, а також грошових коштів, що надійшли від Замовника.

3.6. В рамках виконання цього Договору, ДЦ при настанні відповідних обставин зобов'язується негайно сповістити Пацієнта/ Замовника про неможливість надання йому медичних послуг, або скорочення обсягу медичних послуг в рамках цього Договору.

3.7. У процесі надання послуг з лабораторної діагностики ДЦ має право залучати третіх осіб, що володіють відповідними навичками, обладнанням і ліцензіями на здійснення відповідних видів діяльності, при обов'язковому дотриманні режиму повної конфіденційності.

3.8. У разі ненадання Пацієнтом/Замовником наявних у нього даних, що відносяться безпосередньо до його здоров'я та недотримання ним зобов'язань передбачених даним Договором, ДЦ не несе відповідальності за якість послуг, що надаються і можливі збитки, викликаний даними обставинами.

3.9. Сторони погодились, що факт оплати рахунку за медичні послуги/ та оформлення замовлення у відповідності пп.2.1.1. Договору є підтвердженням того, що Пацієнт надав медичному робітнику ДЦ інформовану добровільну згоду на медичне втручання, та був проінформований про усі особливості медичної послуги / медичного втручання та пов'язані з нею ризики у доступній формі, у т.ч. про наступне: яким чином проводиться взяття біологічного матеріалу; на якому обладнанні проводиться лабораторне дослідження; які строки виконання лабораторних досліджень; які тест - системи або реагенти використовуються для досліджень; результати призначені лікарі для клінічного використання; про те, що інтерпретація результатів повинна проводитись виключно лікарем; про правила підготовки до лабораторних досліджень; у виняткових випадках, з технологічних причин, терміни видачі результатів досліджень можуть бути відстрочені на кілька днів; ТОВ "Смартлаб" проводить лабораторні дослідження керуючись чинним законодавством України та не несе відповідальність, у разі якщо при перетині кордону іноземної держави результат тестування не буде врахований відповідними органами

3.10. Пацієнт погоджується на передачу Виконавцю своїх персональних даних в обсязі необхідному для оформлення, оплати Замовлення та надання Послуги.

3.11. Приєднанням до цього Договору пацієнт, підтверджує, що проінформований про наступне: обробка персональних даних необхідна в цілях охорони здоров'я, такі дані підлягають обробці медичними працівниками або іншими особами діагностичного центру ТОВ «Смартлаб», на яких покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних та на яких поширюється законодавство про лікарську таємницю; можлива передача персональних даних пацієнта, з метою надання медичних діагностичних послуг (керуючись пунктом 6 частини 2 статті 7 Закону України «Про захист персональних даних»), іншим медичним лабораторіям із якими укладено субпідрядні договори на проведення лабораторної діагностики та в інших випадках передбачених чинним законодавством України; усі субпідрядні медичні лабораторії, з якими має договірні відносини ТОВ «Смартлаб», мають ліцензії та свідоцтва про атестацію лабораторії державного зразка та інші дозвільні документи у відповідності до законодавчих вимог та використовують у своїй роботі тільки такі вироби медичного призначення (лабораторні аналізатори, реагенти, тест-системи та інше), які пройшли державну реєстрацію або мають Декларацію/Сертифікат відповідності Технічному регламенту щодо медичних виробів; медичний працівник ДЦ має право без додаткової згоди пацієнта вносити персональні дані пацієнта, у т.ч. дані про стан його здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, відомості одержані при медичному обстеженні до електронної системи охорони здоров'я через медичну інформаційно – аналітичну систему, відповідно до чинного законодавства України.

3.11.1. Якщо за пацієнта замовляє та сплачує послугу третя особа (Замовник- суб'єкт господарювання), пацієнт надає згоду Виконавцеві на відправлення результатів досліджень на електронну пошту зазначену Замовником.

3.12. У випадку здійснення он-лайн замовлення через веб-сайт ТОВ «Смартлаб» за посиланням <https://smartlab.ua/>, Пацієнт /Замовник враховує умови користування веб- сайтом (Додаток 4 до цього договору), які є невід'ємною частиною, цього договору.

4 . ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ І ВАРТІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

4.1. Вартість платних медичних послуг, що надаються Пацієнту, відповідно до цього Договору, відповідає чинному Прейскуранту цін, з урахуванням наданих Пацієнту/ Замовнику знижок (разових або постійних), у разі якщо такі знижки передбачені програмою лояльності ДЦ. Відповідно до затвердженої програми лояльності, Пацієнту/Замовнику може надаватись одночасно лише один вид знижки на послуги / знижки на послуги не сумуються/ знижка може бути застосована на Послуги, якщо вона діє тільки в день звернення Пацієнта.

У випадку наявного діючого договору між ДЦ та НСЗУ на день звернення Пацієнта/Замовника, послуги передбачені умовами цих договорів та специфікаціями до них надаються безкоштовно, в межах програми державних гарантій медичного обслуговування населення, за умови відповідності Пацієнта вимогам програми (наявність укладеної декларації, електронного направлення тощо).

4.1.1 У випадку оплати замовлення Пацієнтом / Замовником через віртуальний кошик веб-сайту ТОВ «Смартлаб» (<https://smartlab.ua/cart/order>), або шляхом перерахування грошових коштів на банківський рахунок Виконавця за допомогою банківського переказу або онлайн-платежем, до встановленої Прейскурантом ціни застосовується знижка (акційна ціна) яка діє на день оплати, якщо така передбачена програмою лояльності ДЦ або іншою акційною пропозицією.

4.2. Ціна цього Договору визначається, як сума наданих ДЦ та прийнятих Пацієнтом/ Замовником послуг.

4.2.1. Ціни, що встановлюються ДЦ, можуть бути змінені в односторонньому порядку в будь-який час. Нові ціни набирають чинності з моменту затвердження директором ДЦ нового Прейскуранту цін, але не раніше дати розміщення нового Прейскуранту цін (прайс-листа) в друкованій формі на інформаційному стенді відділення ДЦ та публікації на веб-сайті ТОВ «Смартлаб» за посиланням <https://smartlab.ua/analyze>.

4.3. Розрахунок за медичні послуги здійснюється Замовником у розмірі 100% ціни (шляхом попередньої оплати) відповідної медичної послуги згідно з Прейскурантом Виконавця одним із наступних способів: авансовим (попереднім) платежем шляхом перерахування грошових коштів у національній валюті України на банківський рахунок Виконавця за допомогою банківського переказу або онлайн-платежем з використанням платіжних засобів та відповідно до правил платіжної системи;

в день фактичного надання медичних послуг шляхом внесення грошових коштів у національній валюті України в касу Виконавця, платіжною картою через термінал чи іншим способом, не забороненим чинним законодавством України, якщо інше не передбачено індивідуальним договором про надання медичних послуг, укладеним між Сторонами. Оплата також може бути здійснена через віртуальний кошик веб-сайту ТОВ «Смартлаб» (<https://smartlab.ua/cart/order>), шляхом оформлення замовлення на необхідні послуги.

4.4. Після здійснення оплати за медичні послуги у відділенні, ДЦ зобов'язаний видати Пацієнту/ Замовнику розрахунковий документ, що підтверджує факт оплати.

4.4.1 Сторони погодились, що факт оплати рахунку за медичні послуги /та оформлення замовлення у відповідності пп.2.1.1. Договору є підтвердженням того, що Пацієнт/Замовник повністю ознайомився перед сплатою з рахунком (рахунок надається в обов'язковому порядку), а саме: з переліком послуг та цінами на них, - і претензій не має. У випадку оформлення замовлення через веб-сайт ТОВ «Смартлаб» (<https://smartlab.ua/cart/order>), факт оплати рахунку за медичні послуги є підтвердженням того, що Пацієнт/Замовник повністю ознайомився з переліком послуг та цінами, які їм були додані до замовлення, - і претензій не має.

4.5. Медичні послуги можуть оплачуватись як Пацієнтом особисто, так і іншими особами в його інтересах – Замовниками (уповноважені законом особи, суб'єкт господарювання).

5 . ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.

5.1. Діагностичний центр зобов'язується:

5.1.1. Забезпечити Пацієнта/Замовника інформацією, що містить відомості про місце надання послуг, режим роботи ДЦ, перелік медичних послуг із зазначенням їх вартості, умови надання та отримання цих послуг, відомості про кваліфікацію та сертифікації фахівців, та іншою інформацією у відповідності до ЗУ «Про захист прав споживачів». У разі надання послуг з лабораторної діагностики в обов'язковому порядку проінформувати Пацієнта/Замовника про правила підготовки до лабораторних досліджень та наслідків, які можуть виникнути при недотриманні цих правил.

5.1.2. Надати Пацієнту/Замовнику в доступній формі інформацію про усі особливості медичного втручання та пов'язані з ним ризики у доступній формі; отримати інформовану добровільну згоду Пацієнта на медичне втручання;

5.1.3 Забезпечити Пацієнту можливість отримання послуг належної якості відповідно до цього Договору та чинного законодавства України.

5.1.4. Надати Пацієнту/Замовнику результати досліджень в друкованому вигляді (після закінчення термінів передбачених для проведення кожного виду дослідження окремо) після пред'явлення рахунку, що підтверджує фактичну попередню оплату за проведені дослідження, у разі відсутності рахунку, пацієнт повинен пред'явити документ, що посвідчує особу; надіслати результати лабораторних досліджень до електронного кабінету Пацієнта.

Якщо результат лабораторного дослідження буде отримувати уповноважена особа пацієнтом, вона повинна надати нотаріальну посвідчену довіреність на представлення інтересів Пацієнта або письмову згоду на отримання її результатів.

5.1.5 Забезпечити можливість Пацієнта/ Замовника ознайомлення з документацією ДЦ, що підтверджує право ДЦ на здійснення господарської діяльності з медичної практики.

5.1.6. Забезпечити захист персональних даних Пацієнта, відповідно до чинного законодавства України, в тому числі забезпечити захист інформації про стан здоров'я Пацієнта, діагноз його захворювання та інші відомості отримані при його обстеженні і лікуванні.

5.1.7. Розглядати звернення і скарги Пацієнта/ Замовника в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

5.1.8. Надати Пацієнту/Замовнику можливість отримання інформації з питань надання Послуг та Акційних пропозицій.

5.1.9. У випадку наявного чинного договору між ДЦ та НСЗУ на день звернення Пацієнта/Замовника, надавати безкоштовні послуги Пацієнту, передбачені умовами цих договорів та специфікаціями до них, в межах програми державних гарантій медичного обслуговування населення, за умови відповідності Пацієнта вимогам програми (наявність укладеної декларації, електронного направлення тощо).

5.2. Діагностичний центр має право:

5.2.1. Вносити зміни в прейскурант цін медичних послуг в односторонньому порядку.

5.2.2 В односторонньому порядку змінювати:

- терміни проведення лабораторних досліджень з технологічних причин, попередньо попередивши про ці зміни Пацієнта/Замовника;

- форми бланків "Результат лабораторних досліджень", у т.ч. у зв'язку зі зміною технологічних процесів змінювати та/або доповнювати графі "одиниця виміру", "референсні значення".

5.2.3. При необхідності залучати третіх осіб (медичних фахівців, клініко-діагностичні лабораторії і т.д.)

5.2.4. Відмовитись від цього Договору та / або відмовитись від укладання Договору в односторонньому порядку, у разі виявлення наступних порушень умов цього договору з боку Пацієнта / Замовника у т.ч.:

- 5.2.4.1. порушень Пацієнтом рекомендацій медичного персоналу ДЦ щодо правил підготовки до взяття біологічного матеріалу для проведення лабораторних досліджень;
- 5.2.4.2. порушення правил перебування пацієнтів / замовників у ДЦ (Додаток 1 до цього договору);
- 5.2.4.3. пацієнт відмовляється надати медичному працівнику ДЦ паспорт, або інший документ що посвідчує особу (*при замовленні деяких видів лабораторних досліджень надання документу що посвідчує особу є обов'язковим);
- 5.2.4.4. пацієнт відмовляється вносити 100 % передоплату відповідно до оформленого рахунку;
- 5.2.4.5. замовлення пацієнта щодо безкоштовної медичної допомоги не підпадають під критерії Програми медичних гарантій; або ДЦ не було укладено договір с НСЗУ щодо надання медичних послуг, з яких звернувся Пацієнт.
- 5.2.4.6. пацієнту проводилось взяття біологічного матеріалу, щодо якого він має намір зробити замовлення на дослідження, медичними працівниками іншого медичного закладу, поза місцезнаходженням ДЦ; тобто відсутні докази, що взяття біологічного матеріалу проведено, саме у цієї особи (* у деяких випадках, передбачених розпорядженнями керівництва ДЦ);
- 5.2.4.7. пацієнт, або законний представник пацієнт відмовляється надати усну / письмову (* у деяких випадках, передбачених розпорядженнями керівництва ДЦ, надання пацієнтом письмової інформаційної згоди за затвердженою формою є обов'язковим) інформовану добровільну згоду на медичне втручання; законний представник дитини (до досягнення дитиною 11 років) відмовляється надати письмову інформовану згоду на медичне втручання відповідно до встановленої форми (Додаток 2, Додаток 3 до цього договору). Пацієнту/ Замовнику ДЦ відмовляє в укладанні цього Договору, а у разі його укладення Договір припиняє свою дію з моменту виявлення цих порушень.
- 5.2.5. У разі повторного звернення Пацієнта/Замовника, Договір з яким було припинено/ або було відмовлено в укладанні по причинах зазначених в п.п.5.2.4.2 Договору, ДЦ має право відмовити йому в укладенні нового Договору (публічна пропозиція на укладення договору не буде поширюватися на Замовника і Акцепт не підлягає прийняттю) до тих пір поки керівництво ДЦ не вирішить інакше.
- 5.2.6. В односторонньому порядку, без пояснення причин, розірвати цей Договір з повним поверненням оплачених коштів Пацієнту/ Замовнику за ненадані послуги.
- 5.2.7. Відмовити Пацієнту/Замовнику, який звернувся в день проведення акційних знижок, в наданні послуг по акційним цінам, у разі ненадання Пацієнтом/Замовником документів, що підтверджують право на наданням йому послуг в рамках проведеної ДЦ акції .
- 5.2.8. Проводити акції, надавати знижки, впроваджувати програми лояльності, спеціальні бонусні програми тощо на підставі внутрішніх розпорядчих документів підприємства.
- 5.2.9 Здійснювати аудіо -відеофіксацію у приміщеннях відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (окрім приміщень приватного користування);
- 5.2.10. Пересилати на поштову скриньку особистої електронної пошти Пацієнта результати лабораторних досліджень та інші інформаційні / рекламні повідомлення ;
- 5.2.11. Надсилати за номером мобільного телефону Пацієнта СМС та Viber інформаційну / рекламну розсилку, у т.ч. інформацію про готовність результатів лабораторних досліджень.
- 5.2.12. На утилізацію біологічного матеріалу Пацієнта (після спливу терміну зберігання) у відповідності до вимог Державних санітарно-протиепідемічних правил і норм щодо поводження з медичними відходами (затверджено наказом МОЗ України № 325 від 08.06.2015 року)
- 5.2.13 Надати Пацієнту невідкладну медичну допомогу, у випадку погіршення стану здоров'я Пацієнта, під час перебування на території відділення діагностичного центру, медичними працівниками (в межах їх повноважень) керуючись діючими медичними протоколами; викликати бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги, у випадку такої необхідності
- 5.2.14 Зберігати біологічний матеріал Пацієнта у лабораторії ТОВ «Смартлаб» з метою можливого повторного його дослідження; строк зберігання зразків біологічного матеріалу лабораторія може встановлювати на свій розсуд, але термін зберігання не може перевищувати встановлених нормативними актами строків передбачених окремо для кожного виду біологічного матеріалу з урахуванням виду лабораторних досліджень.
- 5.2.15 Передавати біологічний матеріал (кров, сеча, кал та інше) Пацієнта субпідрядним медичним лабораторіям (у разі якщо замовлене лабораторне дослідження проводиться в рамках договірних відносин на базі іншої лабораторії) без попередньої письмової або усної згоди на ці дії Пацієнта; проте тільки у тому випадку, якщо субпідрядна лабораторія відповідає всім пред'явленим законодавством вимогам;
- 5.2.16. Без додаткової згоди з пацієнтом, вносити персональні дані пацієнта, у т.ч. дані про стан його здоров'я , факт звернення за медичною допомогою, діагноз, відомості одержані при медичному обстеженні до електронної системи охорони здоров'я через медичну інформаційно – аналітичну систему, відповідно до діючого законодавства України.

5.3. Пацієнт/ Замовник зобов'язується:

- 5.3.1. До отримання медичних послуг ознайомитись з Прейскурантом Виконавця та іншими умовами надання медичних послуг, зокрема з умовами цього Договору;
- 5.3.2. З'явитись до місяця надання медичних послуг в погоджений із Виконавцем час (у разі здійснення попереднього запису);
- 5.3.3. До початку надання медичних послуг повідомити ДЦ про весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі його хвороби, вади, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування та іншу суттєву інформацію про стан здоров'я Пацієнта.

- 5.3.4. Надати ДЦ інформовану добровільну згоду про медичне втручання, згоду на обробку персональних даних: за додатковою вимогою медичного персоналу ДЦ також надати усі необхідні дозволи (у т.ч. у письмовому вигляді), необхідні для надання відповідної медичної послуги.
- 5.3.4.1. Законний представник дитини (яка не досягла 11 років), надати письмову інформовану згоду на медичне втручання відповідно до встановленої форми (Додаток 2, Додаток 3 до цього договору).
- 5.3.5. При замовленні лабораторних досліджень, надавати медичному персоналу документ, що посвідчує особу (*при замовленні деяких видів лабораторних досліджень надання документу що посвідчує особу є обов'язковим);
- 5.3.6. При зверненні за наданням медичних послуг в день проведення акційних знижок, відповідно до затверджених програм керівництвом ДЦ, пред'являти документи, що підтверджують його право на отримання відповідної знижки (пенсійне посвідчення, довідка про взяття переселенця із зони АТО на облік, копію рішення органів опіки та піклування, довідку медико-соціальної експертизи, посвідчення учасників ЧАС (1,2 кат.) тощо);
- 5.3.7. При зверненні за одержанням послуг з проведення процедури ін'єкціонування (в / м, в / в, підшкірні) пред'явити персоналу ДЦ документ (призначення лікаря) з печаткою і підписом лікаря про призначення лікарських препаратів (з обов'язковим зазначенням його назви, дози, форми випуску). У разі звернення за послугами з проведення ін'єкціонування (внутрішньом'язові, внутрішньовенні, підшкірні ін'єкції) інформувати до надання зазначених вище послуг про перенесені Пацієнтом або наявні у нього захворювання, відомі йому алергічні реакції, в тому числі про побічні дії від застосування медикаментів.
- 5.3.8. Надати ДЦ достовірні відомості про своє ім'я, прізвище, по батькові, вік, стать і контактні дані (адреса проживання, контактні телефони, адресу електронної пошти) та іншу інформацію володіння якою необхідно співробітникам ДЦ для надання якісної медичної послуги.
- 5.3.9. Надати можливість співробітникам ДЦ, в разі необхідності, знімати копії з документів, що підтверджують особу одержувача медичних послуг, стан його здоров'я і право на отримання знижки у межах акційних програм.
- 5.3.10. Дотримуватися всіх рекомендацій медичного персоналу ДЦ щодо правил підготовки до взяття біологічного матеріалу для проведення лабораторних досліджень.
- 5.3.11. Дотримуватися Правил перебування пацієнтів у відділеннях діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (додаток № 1 до цього Договору), затверджених директором ДЦ.
- 5.3.12. У повному обсязі і в строки, встановлені цим Договором, проводити оплату медичних послуг.
- 5.3.13. Отримувати результати лабораторних досліджень у відділенні ДЦ тільки після пред'явлення рахунку на оплату цих послуг або після пред'явлення документу що посвідчує особу. Сторони погодили, що Пацієнт/Замовник несе повну відповідальність за наданий йому рахунок, і не повинен передавати його третім особам.
- 5.3.14. З'являться особисто до відділення ДЦ для проведення процедури взяття біологічного матеріалу задля лабораторного дослідження;
- 5.3.15. Звертатись до ДЦ, в межах програми медичних гарантій НСЗУ, тільки при наявності електронного направлення у відповідності до діючого законодавства України.
- 5.4. Пацієнт/Замовник має право:**
- 5.4.1. У доступній для нього формі отримати наявну у ДЦ інформацію про послуги що надаються, у т.ч. про результати лабораторних досліджень, можливі варіанти медичного втручання, і його наслідки а також про вартість та строки надання медичних послуг.
- 5.4.2. Самостійно на підставі чинного прейскуранта цін, визначати перелік послуг, з урахуванням рекомендацій отриманих від персоналу ДЦ та направлення лікуючого лікаря та отримувати їх від ДЦ належної якості.
- 5.4.3. На отримання цього Договору в друкованій формі.
- 5.4.4. Отримання копій документації в друкованій формі, яка підтверджує право ДЦ на здійснення господарської діяльності та надання медичних послуг.
- 5.4.5. На отримання результатів досліджень в друкованій формі, після закінчення термінів встановлених для проведення кожного лабораторного дослідження окремо, попередньо пред'явивши рахунок, який підтверджує факт попередньої оплати за проведені дослідження або документ що посвідчує його особу.
- 5.4.6. Звернутись до керівництва ДЦ з пропозиціями, скаргами, у тому числі з приводу наданих медичних послуг.
- 5.4.7. На дотримання конфіденційності інформації про стан здоров'я, діагноз захворювання і інші відомості, отримані при обстеженні одержувача медичних послуг.
- 5.4.8. На повернення грошових коштів за неотримані медичні послуги або за неякісно отримані медичні послуги в разі визнання претензії (п.6.3.Договору). Повернення коштів здійснюється на підставі документу, що посвідчує особу платника за послуги.
- 5.4.9. На отримання безкоштовних послуг в межах Програми медичних гарантій, у відповідності до укладених договорів між ДЦ та НСЗУ, за умови відповідності Пацієнта вимогам програми (наявність укладеної декларації, електронного направлення тощо).

6. ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ. ПРЕТЕНЗІЙНИЙ ПОРЯДОК.

6.1. У разі якщо Пацієнт/Замовник не задоволений якістю медичних послуг, він має право скласти письмову претензію (скаргу), вказавши в обов'язковому порядку: адресу відділення до якого Пацієнт звернувся; своє повне ПІБ; свою адресу місцеперебування; найменування медичних послуг, щодо яких пред'являється зазначена претензія; ПІБ співробітника ДЦ, який надав неякісну послугу; дату надання даної послуги, а також суть претензій.

6.2. Претензія повинна бути розглянута керівництвом ДЦ на протязі одного місяця з дня її надходження, а у випадках коли суть претензії не вимагає додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її отримання. Відповідь на претензію оформляється у письмовому вигляді і повинна бути надана Пацієнту/ Законному представнику особисто під підпис або направлена йому поштою.

6.3. У разі згоди ДЦ з доводами, викладеними у претензії Пацієнта, Діагностичний центр зобов'язується усунути порушення законних прав отримувача послуги. У разі незгоди ДЦ з доводами Пацієнта даний спір може бути переданий на врегулювання до суду загальної юрисдикції.

6.4. Всі претензії Пацієнта складені з порушенням вимог цього розділу та вимог ЗУ «Про звернення громадян», розгляду ДЦ не підлягають.

6.5. У випадках передбачених підпунктом 5.4.8 цього Договору Пацієнт/ Законний представник має право на повернення грошових коштів у порядку передбаченому Положенням про повернення коштів (перерахування) у випадку неотримання медичних послуг/ товарів (Додаток 5 до цього Договору).

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.

7.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, Сторони несуть відповідальність згідно чинному законодавству України.

7.2. ДЦ звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання цього Договору, якщо причиною стало порушення Пацієнтом/ Замовником умов цього Договору, а також на інших підставах передбачених законодавством України.

7.3. ДЦ не несе відповідальність перед Пацієнтом/ Замовником за непрямий збиток (у тому числі за недоотриманий прибуток).

7.4. ДЦ не несе відповідальність у разі виникнення ускладнень у пацієнта або за шкоду, заподіяну життю та здоров'ю пацієнта в результаті:

- невиконання пацієнтом обов'язків, передбачених підпунктом 5.3.3., 5.3.7 цього Договору, зокрема приписів і рекомендацій лікарів ДЦ, плану лікування, тощо;
- неповідомлення Пацієнтом/Законним представником суттєвої інформації про стан здоров'я Пацієнта;
- використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями ДЦ;
- не повідомлення Пацієнтом/Законним представником інформації про Пацієнта, передбаченої п.п. 5.3.3. цього 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;
- відмови у підписання Пацієнтом/ Законним представником інформованої згоди на медичне втручання, що стала приводом у відмові пацієнту у наданні послуг;
- порушення правил підготовки Пацієнтом до взяття біологічного матеріалу з метою проведення лабораторних досліджень.

7.5. Відповідальність ДЦ перед Пацієнтом/Замовником, у випадку пред'явлення ним вимог/претензій про відшкодування шкоди та компенсації моральної шкоди в результаті ненадання та/або надання послуг неналежної якості, що підтверджується висновком експерта з контролю якості, відшкодовується виключно в межах вартості відповідних Послуг, оплаченого Пацієнтом/Замовником.

7.6. ДЦ не несе відповідальності за неналежного функціонування мережі Інтернет та операторів мобільного зв'язку, які знаходяться поза контролем ДЦ.

7.7. Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої Послуги результату, що очікував та бажав отримати Пацієнт/Замовник, при зверненні за наданням відповідної послуги, саме по собі не є фактом надання такої послуги неналежної якості.

7.8. ДЦ не несе відповідальності за розголошення таємної/ конфіденційної інформації, тобто за видачу результатів лабораторних досліджень третій особі, на підставі наданого цією третьою особою рахунку Пацієнта.

8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА УМОВИ ЙОГО ПРИПИНЕННЯ ТА ЗМІНИ

8.1. Дата оплати за послуги вважається датою укладення Договору. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором або законодавством України.

8.2. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Пацієнтів/Замовників шляхом його розміщення (оприлюднення) на сайті Виконавця (<https://smartlab.ua>/та на інформаційних стендах (у «куточку споживача») у відділеннях ДЦ.

9. ІНШІ УМОВИ.

9.1. Укладаючи цей Договір Пацієнт/Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору, затвердженого ДЦ, оприлюдненого на сайті Виконавця та розміщеного на інформаційних стендах (у «куточку споживача») у відділеннях ДЦ. Всі додатки до договору є невід'ємними його частинами.

9.2. Акцепт цього Договору є згодою Пацієнта на збір і обробку наданих персональних даних. Збір та обробка персональних даних Пацієнта здійснюється ДЦ в рамках Закону України № 2297-IV від 01.06.2010р. «Про захист персональних даних» та іншого чинного законодавства України.

9.3. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності щодо інформації, отриманої під час виконання умов цього Договору. ДЦ може проводити відео- та аудіо запису у приміщеннях відділень

діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (окрім приміщень приватного користування), та зйомку Пацієнтів/Замовників під час перебування на території відділень ДЦ із використанням аудіо запису. Така інформація є конфіденційною.

ДЦ гарантує, що всі відомості про Пацієнта/Замовника, що містять лікарську та/або іншу конфіденційну таємницю, будуть використовуватись відповідно до принципів дотримання таких таємниць та відповідно до вимог законодавства України та міжнародного законодавств.

9.4. Визнання будь-якого положення або пункту даного Договору чи додатків до нього не дійсним, не впливає на дійсність інших положень і умов Договору. Цей Договір регулюється чинним законодавством України.

9.5. Всі Додатки до Договору є невід'ємними частинами цього Договору та є обов'язковими для виконання та дотримання Сторонами.

Сторони погодили, що уся документація що супроводжує надання медичних послуг Пацієнтам за цим Договором (інформовані згоди, амбулаторні карти, акти надання послуг та інше) є невід'ємною частиною цього Договору.

9.6. Інформація про можливі додаткові або інші супутні послуги міститься на сайті Виконавця та на інформаційному стенді відділення ДЦ.

9.7. Цей Договір може бути змінений ДЦ в односторонньому порядку. Зміни до Договору викладаються на паперовому носії та розміщуються на інформаційному стенді, у відділенні ДЦ і на сайті Виконавця. Зміни набирають чинності з моменту їх публічного розміщення. Пацієнти вважаються повідомленими про внесені до Договору змін з моменту опублікування цих змін на сайті Виконавця та або розміщення їх на інформаційному стенді відділення ДЦ. При різночитанні редакцій пріоритет має редакція, що розміщена на інформаційному стенді.

10 . РЕКВІЗИТИ ДІАГНОСТИЧНОГО ЦЕНТРУ ТОВ «СМАРТЛАБ»

Директор: Сохань Станіслав Євгенович

Україна, 65078, м. Одеса вул. Івана та Юрія Лип , 13
код ЄДРПОУ 36552995

АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
UA513052990000026003004905929
ПІН 365529915529

e-mail: dilovod@smartlab.ua

тел. (048) 701-71-30

ліцензія МОЗ України серія АЕ № 571 778 від 18.12.2014 року

Додаток 2

До публічного договору
про надання медичних послуг
від «02» січня 2024 року за № 2

ТОВ «СМАРТЛАБ»
(код ЄДРПОУ: 36552995)

ІНФОРМОВАНА ЗГОДА БАТЬКІВ

або іншого законного представника на взяття біологічного матеріалу
(венозна та капілярна кров) дитини для проведення дослідження

ПІБ пацієнта (дитини): _____
Дата народження: _____ Вік: _____ Стать: _____

Я, (батько/мати/законний представник
пацієнта) _____

(прізвище ім'я та по батькові одного з батьків /законного представника)

неповнолітнього пацієнта _____

(прізвище ім'я та по батькові пацієнта інтереси якого представляються)

одержав(ла) у структурному підрозділі (відділенні) діагностичного центру Товариства з обмеженою відповідальністю «Смартлаб» інформацію про медичне втручання та пов'язані з цим ризики наступного змісту:

Взяття крові для лабораторних досліджень виконується одноразовими сертифікованими системами, спеціально призначеними для взяття крові з вени та/або пальця, з обов'язковим пошкодженням цілісності шкіри. Можливі ускладнення: больові відчуття, гематома або припухлість на місці проколу, запаморочення, втрата свідомості.

Фактори ризику виникнення гематом у дитини наступні:

- індивідуальна особливість організму (тонкі шкірні покриви або глибоко розташовані вени/погане згортання крові через діабет, гемофілію, прийом розріджуючих препаратів);
- емоційна поведінка дитини під час взяття крові;
- недотриманням рекомендацій медсестри після маніпуляції;
- маленькі діти більше схильні до гематом, оскільки у них слабкий тонус судин;
- дефіцит вітамінів С, В12 або К.

Щоб мінімізувати ризик утворення гематом у дитини, після процедури необхідно:

- **протягом 5-7 хвилин** потримати місце венепункції у дитини, притискаючи його пальцем другої руки;
- **через 30 хвилин** зняти лейкопластир;
- **упродовж 2-х годин** після процедури, дитина не повинна напружувати руку (виключити фізичні навантаження).

Мене було проінформовано про наступне:

1. у разі емоційної поведінки дитини, медичним співробітником може бути здійснено її фіксацію (за згодою батьків), з метою взяття крові на дослідження; у деяких випадках можуть бути наступні наслідки фіксації дитини: невеликі набряки або припухлості, крововилив (гематома) або синець;
2. медична сестра може не з першого разу зробити прокол з наступних причин: якщо дитина налякана та кричить (вени спазмують); у дитини погано проглядаються вени; руку дитини неможливо зафіксувати в наслідок її емоційної поведінки;
3. від батьків залежить психологічний стан дитини під час процедури; без підготовки дитина може здійснювати опір під час процедури, що може призвести до проколу вени та утворення гематоми;
4. батькам рекомендується відволікати дитину під час процедури іграшками, розмовами, та у разі потреби, вони повинні допомогти медичній сестрі зафіксувати руку дитини.
5. при взятті крові з пальця можливе утворення мікрозгустків; це унеможливає проведення лабораторного дослідження і тягне за собою необхідність повторного взяття крові. Перезабір капілярного взяття здійснюється лише за венозною кров'ю.

Підписанням даної інформаційної згоди я підтверджую наступне:

- я розумію зміст вищевикладеної інформації про медичне втручання та пов'язані з цим ризики;
- мені надали інформацію про медичне втручання та пов'язані з цим ризики у доступній формі;
- я мав(ла) можливість задавати будь-які питання, які мене цікавлять стосовно медичного втручання та пов'язаними з цим ризиками та одержав(ла) на них відповіді від персоналу діагностичного центру ТОВ «Смартлаб».

Я проінформований(на), що недотримання рекомендацій персоналу діагностичного центру ТОВ «Смартлаб», щодо обов'язкової підготовки до взяття біологічного матеріалу для лабораторних досліджень, може негативно позначитись на результатах лабораторних досліджень.

Інформацію надав _____

(П.І.Б.співробітника)

“___” _____ 20__ року _____

(дата)

(підпис)

Я, _____, згодний(а) із медичним втручанням (_____) та з
іншими діями _____

(зазначити вид м/в)

ТОВ «Смартлаб», що обумовлені змістом тексту даної інформованої згоди.

Дата: _____ р.

Підпис: _____
(батько/мати/законний представник пацієнта)

ТОВ «СМАРТЛАБ»
(код ЄДРПОУ: 36552995)**ІНФОРМОВАНА ЗГОДА БАТЬКІВ**
або іншого законного представника на взяття мазка
(зішкріб з носа/горла) у дитини для проведення дослідження

ПІБ пацієнта (дитини):

Дата народження:

Вік:

Стать:

Я, (батько/мати/законний представник
пацієнта)

_____ (прізвище ім'я та по батькові одного з батьків /законного представника)

неповнолітнього пацієнта

(прізвище ім'я та по батькові пацієнта інтереси якого представляються)

одержав(ла) у структурному підрозділі (відділенні) діагностичного центру Товариства з обмеженою відповідальністю «Смартлаб» інформацію про медичне втручання та пов'язані з цим ризики наступного змісту:

*Взяття мазка для лабораторних досліджень виконується одноразовими виробами медичного призначення, спеціально призначеними для взяття мазка (зішкрібу), з обов'язковим незначним пошкодженням шкірних покривів. Можливі ускладнення: відчуття незначного дискомфорту, який швидко минає. В окремих випадках непрямі відчуття в середині носа/горла можуть зберігатися деякий час після процедури, але зазвичай не більше 1-2 днів.***Мене було проінформовано про наступне:**

1. у разі емоційної поведінки дитини, медичним співробітником може бути здійснено її фіксацію (за згодою батьків), з метою взяття мазка (зішкрібу з носа/горла) на дослідження. В деяких випадках можуть бути наступні наслідки фіксації дитини - невеликі набряки або припухлості, крововилив (гематома) або синець.

Фактори ризику виникнення гематом у дитини наступні:

- індивідуальна особливість організму (тонкі шкірні покриви/погане згортання крові через діабет, гемофілію, прийом розріджуючих препаратів);
- емоційна поведінка дитини під час взяття мазка (зішкрібу з носа/горла);
- маленькі діти більше схильні до гематом, оскільки у них слабкий тонус судин;
- дефіцит вітамінів С, В12 або К.

2. медична сестра може не з першого разу взяти мазок з наступних причин: якщо дитина налякана та кричить, мотає та крутить головою;

3. від батьків залежить психологічний стан дитини під час процедури. Без підготовки дитина може здійснювати опір під час процедури, що може призвести до травматизації носоглотки шпательом;

4. батькам рекомендується відволікати дитину під час процедури іграшками, розмовами, та у разі потреби, вони повинні допомогти медичній сестрі зафіксувати голову дитини.

Підписанням даної інформаційної згоди я підтверджую наступне:

- я розумію зміст вищевикладеної інформації про медичне втручання та пов'язані з цим ризики;
- мені надали інформацію про медичне втручання та пов'язані з цим ризики у доступній формі;
- я мав(ла) можливість задавати будь-які питання, які мене цікавлять стосовно медичного втручання та пов'язаними з цим ризиками та одержав(ла) на них відповіді від персоналу діагностичного центру ТОВ «Смартлаб».

Я проінформований(на), що недотримання рекомендацій персоналу діагностичного центру ТОВ «Смартлаб», щодо обов'язкової підготовки до взяття біологічного матеріалу для лабораторних досліджень, може негативно позначитись на результатах лабораторних досліджень.

Інформацію надав

_____ (П.І.Б.співробітника)

“__” _____ 20__ року

(дата)

_____ (підпис)

Я, _____, згодний(на) із медичним втручанням (_____) та з
іншими діями

(зазначити вид м/в)

ТОВ «Смартлаб», що обумовлені змістом тексту даної інформованої згоди.

Дата: _____ р.

Підпис: _____

пацієнта)

(батько/мати/законний представник

УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ВЕБ-САЙТОМ

Дані правила встановлюють порядок використання веб сайту: <https://smartlab.ua/>

Визначення:

Власник веб-сайту (Виконавець) – ТОВ «СМАРТЛАБ»,
Юридична адреса: 65078, м. Одеса, вул. Івана та Юрія Лип, 13.
ЕДРПОУ 36552995

Веб-сайт – сукупність web-сторінок з дизайном, який повторюється, які об'єднанні по змісту і навігації і розміщенні на одному web-сервері.

1. Загальні положення

1.1. Ці Умови є доповненням до публічного договору про надання медичних послуг від 02.01. 2024 року № 2, в частині використання Пацієнтами/ Замовниками веб сайту: <https://smartlab.ua/>, як для отримання необхідної інформації про медичні послуги/товари, так і задля он-лайн оформлення замовлення товарів/послуг на сайті.

2. Ціна:

2.1. Ціни вказані в національній валюті України та включають ПДВ.

2.2. Ціни вказані на веб-сайті не включають вартість виїзду медичного персоналу та інші можливі збори, які можуть виникнути в окремих випадках, і які погоджуються між Виконавцем та Клієнтом окремо.

2.3. В зв'язку з технічними особливостями програмного забезпечення Виконавця, ціна Послуг або Товару вказана на веб-сайті може відрізнятися від фактичної ціни Товару та Послуг зазначеної в відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ». Фактичні ціни на Послуги та Товари можна дізнатися у відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ».

2.4. Можливість надання послуг або продаж Товарів у Відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ» оновлюється на постійній основі в межах його технічних обмежень.

3. Послуги та Товари:

3.1. Враховуючи особливості програмного забезпечення Виконавця та періодичність оновлення Послуг та Товарів, можливість надання послуг або продаж товарів, зазначені на веб-сайті, може відрізнятися від фактичної можливості надання Послуг та Товарів у відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ». Тому, з метою уникнення непорозумінь, Клієнт (Пацієнт) може дізнатись фактичну наявність Товару та/або можливість надання Послуг безпосередньо у відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ» або за телефонами зазначених у контактах.

3.2. Фотографії розміщені на веб-сайті можуть відрізнятися від реального вигляду, несуть лише інформаційний характер.

4. Авторське право:

4.1. Всі матеріали розміщені на веб-сайті, включаючи товарні знаки, тексти, фотографії, малюнки, логотипи, зображення, емблеми, графіки іт.п., які знаходяться на даному веб-сайті, є виключною власністю Власника веб-сайту (Виконавця) або його партнерів і постачальників.

4.2. Копіювання або використання всього або частини елементів Веб-сайту дозволено користувачам веб-сайту лише в особистих інформаційних цілях.

4.3. Копіювання або використання вмісту веб-сайту в інших цілях категорично забороняється. Будь-яке не обумовлене вище використання, включаючи розповсюдження, відтворення, переклад, переробку, здійснене без попередньої письмової згоди Власника веб-сайту, вважається порушенням виключних прав Власника веб-сайту.

4.4. Створення гіперпосилань на головну сторінку даного Веб-сайту або будь-яку іншу сторінку Веб-сайту можливе лише після попереднього отримання письмової згоди Власника веб-сайту.

4.5. Веб-сайт розроблений таким чином, щоб якомога краще відповідати потребам наших відвідувачів. Переслідуючи саме дану мету, при вході на наш Веб-сайт на Ваш комп'ютер завантажуються автоматично cookies-файли, які допомагають Вас ідентифікувати. Таким чином, ми використовуємо cookies-файли для забезпечення персоналізації інформації саме для Вас. Проте, Ви маєте змогу в будь-який час дезактивувати дану інформацію, змінивши відповідні налаштування в Вашому веб-браузері.

5. Прикінцеві положення:

5.1. Зміни в дані правила можуть бути внесені Власником веб-сайту (Виконавцем) в будь-який час. Положення даних правил є дійсними з дати публікації на Веб-сайті.

5.2. Увійшовши на даний Веб-сайт Клієнт (Пацієнт) підтверджує свою згоду з даними правилами.

5.3. В питаннях не врегульованих даними правилами сторони керуються чинним законодавством України.

Директор

С.Є. Сохань

**Положення про повернення коштів (перерахування)
у випадку неотримання медичних послуг/ товарів**

1. Терміни:

1.1. Розрахункова операція - це приймання від покупця готівкових коштів, платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо за місцем реалізації товарів (послуг), видача готівкових коштів за повернутий покупцем товар (не надану послугу), а у разі застосування банківської платіжної картки - оформлення відповідного розрахункового документа щодо оплати в безготівковій формі товару (послуги) банком покупця або, у разі повернення товару (відмови від послуги), оформлення розрахункових документів щодо перерахування коштів у банк покупця - ст. 2 Закону України №265.

1.2. Фіскальний касовий чек видачі коштів (далі - видатковий чек) - це розрахунковий документ/електронний розрахунковий документ, створений у паперовій та/або електронній формі (електронний розрахунковий документ) РРО або ПРРО під час проведення розрахунків у разі видачі коштів покупцеві під час повернення товару, рекомпенсації послуги, прийняті цінностей під заставу та в інших випадках - п. 1 розд. III Положення про форму та зміст розрахункових документів/електронних розрахункових документів, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 21.01.2016 № 13.

1.3. Платіжна картка - це електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, яка використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника або з відповідного рахунка банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

1.4. Платіжна операція - це дія, ініційована користувачем електронного платіжного засобу, з унесення або зняття готівки з рахунку, здійснення розрахунків у безготівковій формі з використанням цього електронного платіжного засобу та/або його реквізитів за банківськими рахунками.

1.5. Повернення коштів – повернення перерахованих коштів за неотриманні товари/ послуги (анульоване) замовлення пацієнта(клієнта) у разі оформлення належним чином звернення Замовника.

1.6. Виконавець – організація ТОВ «СМАРТЛАБ», яка надає медико-діагностичні послуги пацієнтам (клієнтам).

1.7. Пацієнт (Клієнт) – фізична особа або юридична особа, яка оплатила медико-діагностичні послуги Виконавцю (ТОВ «Смартлаб»).

2. Порядок повернення коштів

2.1. Повернення коштів за неотриманий товар/не надану послугу здійснюється у тій формі оплати, у якій була здійснена розрахункова операція:

2.1.1. Якщо оплата /розрахунок за товари / послуги проводилась готівкою, з використанням РРО у відділенні діагностичного центру, то повернення коштів за неотриманий товар/не надану послугу здійснюється у готівковій формі.

2.1.2. Якщо замовлення здійснено оплата проводилася через РРО з використанням банківської платіжної картки (POST-терміналу), то повернення коштів за неотриманий товар/не надану послугу здійснюється на розрахунковий рахунок покупця, відкритий у банку.

2.1.3. Якщо замовлення здійснено через сайт, а оплата була у відділенні діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ» (далі - відділення) готівкою, то повернення коштів за неотриманий товар/не надану послугу здійснюється у готівковій формі.

2.1.4. Якщо оплата за товар (послуги) здійснювалась у безготівковій формі (онлайн) через установу банку, то і повернення коштів за не отриманий товар (не надану послугу) здійснюється через установу банку.

2.2. У разі, якщо замовлення (через веб-сайт) анульоване за зверненням пацієнта (клієнта) протягом строку дії замовлення, а послуги ще не були надані частково або повністю, оплачена вартість послуг підлягає поверненню у формі, в якій було здійснено оплату таких Послуг.

2.2.1. Пацієнт має право скасувати замовлення на сайті до моменту взяття біологічного матеріалу Виконавцем, шляхом заповнення **ресстраційної форми скасування замовлення** або за допомогою **гарячої лінії 0 800 750 070**. Дана процедура передбачає анулювання замовлення.

2.3. ТОВ «СМАРТЛАБ» надає пацієнту, який повертає товар чи відмовляється від послуги, розрахунковий документ встановленої форми та змісту.

2.4. У разі подання Пацієнтом письмової заяви щодо повернення сплаченої суми на паперовому носії, така заява підлягає оформленню у відділенні діагностичного центру/пункті взяття біологічного матеріалу Виконавця, або направляється Пацієнтом на юридичну адресу Виконавця, рекомендованим листом. До заяви додається копія документу, що посвідчує особу, яка оплатила Замовлення Послуг.

2.5. Термін перерахування грошових коштів від моменту прийняття заяви Виконавцем до повернення клієнту становить до 7 (семи) робочих днів.

2.6. Документи, які необхідні для прийняття рішення про повернення коштів Виконавцем:

А) Для проведення повернення готівкою або карткою необхідні:

- Документ, що засвідчує особу пацієнта (клієнта);

- Чек оплати замовлення;
 - IBAN рахунок пацієнта (якщо оплата була картою);
- Повернення у розмірі 100 (сто) грн і більше, проводиться за наявності будь-якого документа, що засвідчує особу пацієнта (клієнта) - також підходить електронний документ у додатку Дія.
- Оформлення повернення коштів здійснюється у відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ».
- Б) Якщо пацієнт не може прийти за поверненням у відділення, (оплата була готівкою), пацієнту необхідно:
- Документ, що засвідчує особу пацієнта;
 - Чек оплати замовлення;
 - IBAN рахунок пацієнта.
- В) Якщо пацієнт не може прийти за поверненням у відділення, (оплата була картою), необхідно:
- Документ, що засвідчує особу пацієнта;
 - Чеки оплати замовлення (чек терміналу обов'язково);
 - Заява пацієнта на повернення;
 - IBAN рахунок пацієнта.
- Г) Якщо пацієнт оплачував замовлення за реквізитами через банк (Оплата онлайн), потрібно надати:
- РНОКПП (Реєстраційний номер облікової картки платника податків);
 - П.І.Б. пацієнта (клієнта) або назва юридичної особи;
 - IBAN пацієнта (розрахунковий рахунок);
 - Копія документа, що засвідчує особу пацієнта;
 - Квитанція про оплату замовлення.
- 2.7.** Для оформлення належним чином повернення коштів Виконавцю необхідні документи Пацієнта (Клієнта), який хоче здійснити повернення коштів.

Директор

С.Є. Сохань