

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ)

про надання стоматологічних послуг

м. Київ

01 вересня 2020 р

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «ДЖОРНО ДЕНТАЛЕ», код ЄДРПОУ 42008908, в особі директора Марущака Сергія Степановича, який діє на підставі Статуту (далі — Виконавець), з однієї сторони, та фізична особа (її законний представник), яка беззастережно прийняла (акцептувала) умови, викладені в цьому договорі (далі – «Замовник»), надалі разом іменуються – «Сторони», а кожна окремо – «Сторона», уклали цей ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ) про надання стоматологічних послуг (далі – «Договір») про наступне:

2. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

2.1. ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ) про надання стоматологічних послуг - Договір адресований всім споживачам, що бажають скористатися медичними послугами і мають можливість одержання послуг. Згідно із положеннями ст.ст. 634, 644 Цивільного кодексу України умови публічного договору є однаковими для всіх споживачів та розміщені в мережі Інтернет на сайті.

2.2. Акцепт - вчинення Замовником дій, в порядку, визначеному цим Договором, що свідчать про повне і безумовне прийняття умов договору.

2.3. Заява-приєднання до Договору – розроблений та затверджений Виконавцем письмовий зразок документа, шляхом підписання якого Замовник підтверджує факт прийняття публічної пропозиції (оферти) про приєднання до цього Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами. У Заяві вказуються дані Замовника: прізвище, ім'я, по-батькові, адреса місця реєстрації, контактний телефон, ідентифікаційний номер, та дані будь - якого з документів (зокрема паспорт, посвідчення водія, посвідка на постійне або тимчасове проживання), які посвідчують особу та підтверджують громадянство або спеціальний статус відповідно Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» від 20.11.2012 № 5492-VI зі змінами та доповненнями (з наданням копії документа та ідентифікаційного номера).

2.4. Сайт – інтернет-ресурс, розміщений в мережі Інтернет за адресою <https://giorno-dentale.com/>

2.5. Послуги – надання в повному обсязі медичної допомоги відповідно до переліку медичних послуг Виконавця.

2.6. Замовник («Пацієнт») – повнолітня особа, яка звернулася до Виконавця і стає, таким чином, Замовником послуг за укладеним даним договором.

2.7. Гарантійний термін - це період, протягом якого проявляються приховані дефекти і недоліки конструкції виробу. При цьому Виконавець бере на себе зобов'язання безкоштовно здійснювати виправлення дефектів та недоліків, виявлених після закінчення лікування. Термін гарантії визначається окремо.

2.8. Термін експлуатації - період роботи виробу, протягом якого конструкція виробу повинна зберігати свої якості і функціональність в повному обсязі.

2.9. Гарантійний випадок - це ситуація, при якій медичний виріб (пломба, коронка, протез, пряма та непряма реставрація, зубний імплантат) втрачає свою функціональність під час гарантійного терміну.

2.10. Гарантія - це фінансова відповідальність Виконавця перед Замовником (пацієнтом) на безкоштовне усунення можливих недоліків наданої послуги (лікування).

2.11. Зубний імплантат (імплант) – це титановий стрижень, який встановлюється в кісткову тканину на місце втраченого зуба.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. Предметом цього Договору є надання Замовнику медичних послуг відповідно до умов цього Договору. Виконавець зобов'язується на умовах та в порядку, визначених цим Договором, надати Замовнику Послуги у сфері провадження господарської діяльності з медичної практики (а саме – стоматологічні послуги), а Замовник зобов'язується на умовах та в порядку, визначених цим Договором, прийняти та оплатити замовлені та/або отримані Послуги.

3.2. Виконавець підтверджує, що має право на здійснення діяльності у сфері провадження господарської діяльності з медичної практики, у відповідності з вимогами діючого законодавства України.

4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ДОГОВОРОМ

4.1. Вартість послуги визначається індивідуально в залежності від обсягу робіт, формується на основі Прейскуранта цін Виконавця що розміщений на сайті та в загальнодоступному для ознайомлення місці в приміщенні Виконавця.

4.2. Виконавець має право змінювати Прейскурант цін, умови даного договору без попереднього узгодження з Замовником, забезпечуючи при цьому публікацію змінених умов в загальнодоступному для ознайомлення з цими документами місці, не менше ніж за один день до їх введення в дію.

4.3. Оплата послуг Виконавця здійснюється Замовником за допомогою банківської платіжної картки, банківського переказу або шляхом внесення готівкових коштів до каси.

4.4. Послуги, що надаються згідно цього Договору, можуть бути сплачені за Пацієнта іншою фізичною або юридичною особою.

4.5. Оплата Послуг, що надаються Замовнику, здійснюється на основі 100% оплати за виконані Послуги безпосередньо відразу після їх виконання. Замовник має право здійснити авансовий платіж за послуги.

4.6. Оплата за ортопедичні Послуги здійснюється шляхом попередньої оплати в розмірі 50% від загальної вартості ортопедичних послуг.

4.7. Оплата лікування із застосуванням дентальних імплантатів і остеопластичних матеріалів здійснюється шляхом 100% попередньої оплати до початку операції.

4.8. У разі відмови Замовника від Послуг по встановленню імплантатів з використанням або без використання остеопластичних матеріалів, вартість придбаних для нього імплантатів, остеопластичного матеріалу і ізолюючих мембран підлягає відшкодуванню Замовником в розмірі 50% від вартості послуги.

4.9. У зв'язку зі специфікою Послуг сума оплати, попередньо узгоджена з Замовником в плані лікування, може змінюватися на 15-20%.

4.10. Правила надання та оплати медичних послуг розміщені на сайті та в загальнодоступному для ознайомлення місці в приміщенні Виконавця.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Виконавець зобов'язаний:

5.1.1. Медичні працівники Виконавця повинні мати відповідну спеціальну освіту і відповідати єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.

5.1.2. Провести якісне обстеження порожнини рота Замовника і, в разі необхідності, запропонувати йому пройти додаткові консультації і обстеження у фахівців іншого медичного профілю з метою уточнення діагнозу, правильного вибору матеріалів та протоколів лікування або протезування.

5.1.3. За результатами обстеження надати Замовнику повну і достовірну інформацію про стан його порожнини рота, доцільності застосовуваних в його випадку протоколів лікування, протезування, медикаментів, матеріалів.

5.1.4. До початку надання медичних послуг Виконавець в усній формі повідомляє Замовнику перелік, склад та вартість всіх медичних послуг, надання яких вважає доцільним. За бажанням Замовника може бути складений письмовий План лікування.

5.1.5. При наданні платних медичних послуг дотримуватися лікарських формулярів, стандартів медичної допомоги та/або локальних/клінічних протоколів медичної допомоги, затверджених Міністерством охорони здоров'я України.

5.1.6. Визначити для Замовника гарантійний термін та пояснити умови, при яких гарантійні зобов'язання зберігаються. У випадку неможливості надання гарантії Виконавець зазначає це в медичній документації.

5.1.7. Повідомити Замовника про обставини, які можуть призвести до збільшення обсягу надання послуг, можливі ускладнення при проведенні лікування, і тимчасовий дискомфорт, які можуть виникнути в процесі лікування, протезування.

5.2. Виконавець має право:

5.2.1. Самостійно визначати методику та об'єм лікування Замовника в рамках попередньо узгодженого з Замовником плану лікування.

5.2.2. Відмовити в прийомі Замовнику у випадках, якщо Замовник перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння та коли дії Замовника загрожують життю та здоров'ю персоналу Виконавця.

5.3. Замовник зобов'язаний:

5.3.1. Суворо дотримуватися всіх призначень і рекомендацій Виконавця для досягнення і збереження результатів лікування.

5.3.2. З'являтися до ВИКОНАВЦЯ для проведення лікування у встановлений лікарем час.

5.3.3. Надати достовірні біографічні та адресні дані та необхідну для Виконавця інформацію про стан свого здоров'я, про перенесені та наявні захворювання та операції, травми, про проведені раніше обстеження та лікування, щодо наявних алергічних реакцій та протипоказань, а також інші відомості, які можуть позначитися на якості надаваних Виконавцем послуг.

5.3.4. негайно повідомляти про всі ускладнення або відхилення, що виникли в процесі лікування, а в разі звернення за невідкладною стоматологічною допомогою в інші лікувальні установи надавати звітти виписку з медичної карти, рентгенівські знімки і результати обстеження і лікування.

5.3.5. При виникненні невідкладної ситуації Замовник має право звертатися за допомогою в інші медичні установи та зобов'язаний негайно повідомити Виконавця у будь-який спосіб.

5.3.6. Своєчасно з'являтися на лікувальні та наступні профілактичні прийоми, у разі неможливості явки з поважної причини, попередити про це Виконавця.

5.3.7. Замовник повинен з'являтися на профілактичні прийоми 1 раз в 3 місяці, у разі неявки гарантійні зобов'язання анулюються.

5.3.8. Оплатити послуги Виконавця на умовах цього договору.

5.4. Замовник має право:

5.4.1. Вибору лікуючого лікаря (п. 2 ст. 284 ЦКУ; ст. 34 Основ законодавства про охорону здоров'я);

5.4.2. Відмовитися від лікування на будь-якому його етапі (частина четверта ст.284 ЦКУ).

6. УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

6.1. Виконавець надає послуги за цим Договором в дні та години роботи, які встановлюються адміністрацією Виконавця і доводяться до відома Замовника на сайті, за адресою в приміщенні Виконавця

6.2. Медичні послуги надаються за попереднім записом.

6.3. Виконавець залишає за собою право змінювати час надання послуг за попередньою згодою з Пацієнтом, а також право позачергового прийому Пацієнта з симптомами гострого захворювання.

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

6.5. Якість наданих медичних послуг повинна відповідати вимогам законодавства України. З питань якості обслуговування звертатись до Виконавця, за безкоштовним номером телефону 0 800 750 546, в години роботи медичного закладу, або письмово: за адресою вказаною в реквізитах Виконавця; на електронну пошту zabota@giorno-dentale.com.

6.6. Приймання-передача наданих медичних послуг здійснюється шляхом оформлення Акту виконаних робіт, який складається в двох примірниках та підписується сторонами.

6.7. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника Акту виконаних робіт або надати письмову мотивовану відмову від підписання Акту.

6.8. Якщо Пацієнт не надав адміністратору письмову мотивовану відмову від підписання Акту виконаних робіт, медична послуга вважається належним чином наданою та належним чином прийнятою Пацієнтом.

6.9. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту виконаних робіт, Виконавець протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів розглядає таку відмову та письмово повідомляє Пацієнта про результати розгляду.

6.10. Терміни надання та виконання послуг конкретизуються за домовленістю із Замовником з урахуванням соматичного та психофізичного стану пацієнта, гостроти клінічної ситуації, особливостей перебігу захворювання тощо. Кількість прийомів визначається індивідуально, узгоджується обома сторонами, фіксується у плані лікування (ст.15 Закону про захист прав споживачів).

7. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ, ТЕРМІНИ ТА УМОВИ.

7.1. У разі надання Пацієнту медичних послуг, Виконавець встановлює наступні гарантійні терміни:

7.1.1. На послуги, що надаються з використанням фото- та хімічного полімеризаційного матеріалу, надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги;

7.1.2. На коронки суцільнолітні, металокерамічні та безметалеві надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги;

7.1.3. На знімні протези (бюгельні, нейлонові), вініри, вкладки, накладки, пластинкові протези, сталеві коронки, коронки на імплантатах надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги;

7.1.4. Гарантія на стоматологічні послуги із застосуванням дентальних імплантатів та остеопластичних матеріалів визначається окремим пунктом 7.13.

7.2. Гарантія не надається:

7.2.1. При одночасному лікуванні в іншій стоматології без попереднього повідомлення лікаря і відповідного запису в медичній карті;

7.2.2. При будь-якому самостійному втручанні пацієнта в стоматологічну конструкцію;

7.2.3. При появі ускладнень, що виникають через неявку пацієнта в термін, зазначений лікарем, або в зв'язку з недотриманням лікарських рекомендацій і призначень;

7.2.4. В разі втрати ортопедичної конструкції, при її розцементуванні.

7.2.5. На роботи по ремонту зубних протезів, що були виготовлені в інших медичних закладах.

7.2.6. На лікування дітей у випадку їхньої неадекватної поведінки під час лікування.

7.3. У курців, а також тих, хто зловживає кавою, чаєм, червоним вином та іншими продуктами, що містять високі концентрації органічних барвників, гарантія на збереження кольору при наданні послуг з використанням полімерних матеріалів та процедури відбілювання становить 1 (один) тиждень з дати надання Виконавцем відповідних послуг.

7.4. У разі незадовільного показника індексу гігієни порожнини рота, в залежності від його значення, гарантія на всі роботи може бути частково або повністю знята, про що робиться відповідний запис у медичній карті Пацієнта.

7.5. Якщо лікування не завершено та були залишені каріозні зуби, старі пломби, що не відповідають критеріям та ортопедичні конструкції, що є постійним джерелом карієсогенної інфекції і потребують заміни, термін гарантії на всі виконані роботи зменшується вдвічі.

7.6. При виникненні проблем з будь-якою стоматологічною конструкцією пацієнт зобов'язаний сповістити Виконавця в строк до 7 (семи) календарних днів включно і якомога швидше звернутися до Виконавця в терміни, визначені лікарем після його сповіщення. При несвоєчасному зверненні і тривалому відстрочку звернення з вини Пацієнта гарантія не надається.

7.7. В разі, якщо Замовник не з'явився або звернення до іншої медичної установи або у зв'язку з недотриманням лікарських рекомендацій і призначень гарантійні зобов'язання анулюються.

7.8. Гарантія не поширюється на випадки наслідків травм і захворювань, які призвели до порушення стану зубощелепної системи (переломи зубів і щелеп, кісток лицьового скелета, важкі системні захворювання, променева та хіміотерапія, оперативні втручання і т.п.).

7.9. Гарантія не надається на будь-які роботи на зубах, канали яких раніше були проліковані не Виконавцем. Якщо результат переліковування не буде позитивним, в тому числі і у випадку коли зуб підлягатиме видаленню, кошти за лікування та протезування цього зуба Виконавець не повертає.

7.10. У разі надання Пацієнтом недостовірних відомостей при оформленні медичної документації Виконавець має право відмовити Пацієнту в гарантії на виконані послуги або скоротити терміни її дії.

7.11. Терміни гарантії можуть встановлюватися лікарями Виконавця індивідуально для кожного виду стоматологічних послуг, про що Виконавець повинен повідомити Пацієнта під розпис та зробити відповідний запис у медичній карті. Ці терміни в залежності від клінічної ситуації можуть мати розбіжності з стандартними термінами гарантій, прийнятими Виконавцем.

7.12. При виникненні гарантійної ситуації вироби з прихованими дефектами та недоліками конструкції підлягають поверненню Виконавцю.

7.13. На цілісність та механічні пошкодження дентальних імплантатів надається позитивна гарантія. У випадку відторгнення імплантату, можливе повторне надання послуг за умови, що Замовник оплачує вартість встановлення імплантату (сам імплантат повторно встановлюється по гарантії) та остеопластичних операцій з урахуванням вартості кісткового матеріалу.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. У разі порушення Замовником своїх обов'язків (п.5.3. Договору) Виконавець знімає з себе відповідальність за можливі наслідки або ускладнення, що виникли у Замовника.

8.2. У разі неявки Замовника більше тижня (від призначеного терміну) при виготовленні ортопедичних робіт Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу деформацію роботи або зміни умов фіксації в порожнині рота Замовника. В даному випадку Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю 50% вартості роботи.

8.3. У всіх інших випадках сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

9. ДОДАТКОВІ УМОВИ

9.1. Замовник, усно або письмово шляхом підписання ним Заяви про приєднання до Договору, звернувшись за отриманням медичних послуг до Виконавця, приймає (акцептує) всі умови цього Договору, а дата першого звернення, за згодою сторін, вважається датою укладання цього Договору.

9.2. У разі відмови Замовника після укладання договору від отримання медичних послуг, договір розривається. У цьому випадку Замовник повинен відправити на адресу Виконавця письмове повідомлення про розірвання договору і оплатити Виконавцю 100% фактично понесених витрат, пов'язаних з виконанням даного договору. Якщо обсяг послуг виконано частково, Замовник має право розірвати договір лише щодо частини послуг, які не було надано (ст. 10 Закону про захист прав споживачів).

9.3. На підставі п.2, ст.10 Закону України «Про електронну комерцію» Замовник дає свою згоду на отримання смс-повідомлень та розсилки на електронну пошту маркетингових акцій Виконавця та іншої інформації (нагадування про записи на прийом, запрошення на профілактичні огляди і т.д.) в рамках послуг виконавця.

9.4. Замовник може відмовитися від смс та e-mail розсилки, зазначеної в п.9.3. цього Договору, звернувшись до адміністратора Виконавця за телефонами або адресою, вказаною в реквізитах Виконавця протягом робочого дня Виконавця.

9.5. Замовник не заперечує проти проведення фото та відеозйомки під час лікування, а також використання даних матеріалів в наукових та рекламних цілях без зазначення персональних даних та зображень обличчя.

9.6. Замовник поінформований про те, що в приміщеннях Виконавця ведеться відеоспостереження.

9.7. Приєднуючись до даного договору, на підставі ст.11 Закону України «Про захист персональних даних», Замовник приймає рішення про надання своїх персональних даних Виконавцю, і дає згоду на їх обробку шляхом ведення автоматизованих баз даних, механічним та ручним способом. Перелік персональних даних, на обробку яких дається згода: прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата народження, домашній і мобільний телефони, місце роботи, дані про стан здоров'я, побічні реакції, місце проживання та інші персональні дані, отримані Виконавцем при наданні медичної допомоги.

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

9.9. У відповідності із ст.43 Закону України № 2801-ХІІ від 19.11. 1992р. «Основи законодавства України про охорону здоров'я» та формою первинної облікової документації №003-6/о затвердженої Наказом МОЗ України 14 лютого 2012 року № 110 (у редакції наказу МОЗ України від 08 серпня 2014 року № 549), Замовник дає свою інформовану добровільну згоду на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення.

9.10. Медична картка стоматологічного хворого, форма добровільної інформованої згоди, анкета про стан здоров'я є складовими договору.

9.11. Замовник поінформований, що Виконавець не бере участі в реалізації програми державних гарантій безкоштовного надання громадянам медичної допомоги.

9.12. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на офіційному сайті Виконавця та на паперових носіях у приміщенні Виконавця, пріоритет має примірник на паперових носіях.

9.13. Всі можливі суперечки, що виникають в процесі виконання цього Договору, сторони будуть прагнути вирішити шляхом переговорів, а в разі недосягнення згоди — в судовому порядку

10. ДОДАТКИ

Додаток 1 – Можливі ускладнення при проведенні стоматологічних маніпуляцій

Додаток 2 – Проведення стоматологічного лікування з застосуванням дентальних імплантатів і остеопластичних матеріалів

Додаток 2.1 – Рекомендації

Додаток 2.2 – Післяопераційні інструкції

Додаток 2.3 – Дентальні імплантати і паління

Додаток 2.4 – Інформована добровільна згода пацієнта на операцію та знеболення

Додаток 3 — Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення

11. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЖОРНО ДЕНТАЛЕ»

Юридична адреса: 01004, м. Київ, вул. Пушкінська, будинок 20-А

ІВАН UA273052990000026002046809910 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

ЄДРПОУ 42008908

ПІН 420089026593

Свідоцтво платника єдиного податку №42008908 від 03 липня 2018р