

«ЗАТВЕРДЖУЮ»



ФОП Стрембіцька Ю.В.

«1» 01 2025 р.

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

Фізична особа – підприємець Стрембіцька Юлія Володимирівна, що діє на підставі виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (номер запису №20680000000044315 від 01.11.2019) (надалі іменується «**Виконавець**»), та Фізична особа, яка звернулася до **Виконавця** для отримання медично-косметологічних та інших косметологічних послуг, (надалі іменується «**Клієнт**»), разом іменовані як «Сторони», а кожна окремо – «Сторона», уклали цей договір про наведене нижче:

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відповідно до ст. ст. 633, 634, 641 Цивільного кодексу України цей Договір є публічним Договором (публічною офертою), що містить умови надання **Виконавцем** медично-косметологічних та косметологічних послуг і пропонує необмеженому колу фізичних осіб (**Клієнтам**) отримати послуги на умовах, визначених цим Договором.

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

1.3. **Виконавець** не має права відмовитися від укладення цього Договору за наявності у нього можливості (в тому числі технічної, кадрової, організаційної тощо) надати **Клієнту** медично-косметологічні та косметологічні послуги, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та даним Договором.

1.4. **Виконавець** підтверджує, що має всі необхідні дозволи на здійснення господарської діяльності з медичної практики, пов'язаної з виконанням цього Договору, і несе відповідальність в разі порушення прав **Клієнта** в процесі виконання Договору і наданні медично-косметологічних та косметологічних послуг.

1.5. **Виконавець** надає медично-косметологічні послуги на підставі ліцензії на медичну практику, виданої наказом Міністерства охорони здоров'я України, реєстраційний номер в реєстрі ліцензій №14462 від 20.01.2020 року.

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

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

### 2. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

2.1. **Акцепт** – це повне, безумовне та беззастережне прийняття **Клієнтом** умов даного Договору і означає згоду **Клієнта** із усіма умовами даного Договору без виключення і доповнення. Акцепт цього Договору також свідчить про те, що **Клієнт** розуміє значення своїх дій, всі умови даного Договору йому зрозумілі, **Клієнт** не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства, загрози, і тому подібне. Акцепт здійснюється шляхом заповнення, підписання та передачею **Клієнтом Виконавцю** будь-якого письмового документу, підписаного при наданні медично-косметологічних та косметологічних послуг згідно цього Договору.

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

2.3. **Графік відвідувань** – графік призначених медично-косметологічних та косметологічних послуг, в якому визначається перелік послуг, календарна дата та точний час, коли **Клієнт** повинен з'явитися до **Виконавця** для отримання таких послуг, який підписується **Клієнтом** та є обов'язковим для виконання останнім.

2.4. **Косметологічний заклад** – заклад **Виконавця**, в приміщенні якого надаються медично-косметологічні та косметологічні послуги, що розташований за адресою: м. Київ, вул. Михайла Бойчука, 6.

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

**2.6. Фахівець** – особа, яка надає медично-косметологічні та/або косметологічні послуги *Клієнту* в закладі *Виконавця*. Фахівцем, що надає медично-косметологічні послуги, є лікар відповідної категорії.

**2.7. Медично-косметологічні послуги** – певна дія або сукупність дій, які здійснюються фахівцями (лікарями) *Виконавця* з метою профілактики, діагностики, лікування або реабілітації захворювань, патологій або станів *Клієнта* в сфері дерматовенерології та косметології. Вказані послуги надаються з урахуванням матеріально-технічних можливостей *Виконавця*, після проведення консультації і обстеження *Клієнта* згідно внутрішніх регламентів та правил *Виконавця*. Під медично-косметологічними послугами розуміються такі послуги, для надання яких законодавство України вимагає наявності ліцензії МОЗ України на право здійснення медичної практики та які мають надаватись виключно медичними працівниками. До медично-косметологічних послуг *Виконавця* належать послуги за спеціальністю дерматовенерологія, ін'єкційна косметологія, класична косметологія, апаратна косметологія обличчя та тіла, лазерна епіляція та інші види медично-косметологічних послуг.

**2.8. Косметологічні послуги** – послуги немедичного характеру, які надаються фахівцями *Виконавця* згідно затвердженого Переліку побутових послуг, зокрема: косметичні, манікюрні, педикюрні послуги, а також послуги, пов'язані з доглядом за тілом людини. Під косметологічними (немедичними) послугами розуміються такі послуги, для надання яких законодавство України не вимагає наявності ліцензії МОЗ України на право здійснення медичної практики та які можуть надаватись особами, які не є медичними працівниками.

**2.9. Послуги** – медично-косметологічні та косметологічні послуги, які надаються *Виконавцем* у косметологічному закладі.

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

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

**2.10. План лікування** – обраний фахівцем (лікарем) для кожного *Клієнта* окремо і погоджений з *Клієнтом* комплекс профілактичних, лікувальних, діагностичних, реабілітаційних заходів, медичних маніпуляцій тощо, необхідний для досягнення позитивних результатів лікування захворювання *Клієнта* із зазначенням етапів лікування, переліку медично-косметологічних втручань, орієнтованих строків лікування та орієнтованої вартості лікування в цінах, що діють на день складання плану лікування.

**2.12. Правила** – Правила перебування та обслуговування *Клієнтів* в закладі, затверджені *Виконавцем* та обов'язкові до виконання *Клієнтом*, з якими *Клієнт* зобов'язаний ознайомитися до укладення договору.

**2.13. Сторони** – *Клієнт*, його законний представник і *Виконавець*.

**2.14. Третя особа** – фізична особа, що супроводжує *Клієнта* та може вчиняти певні дії чи отримувати інформацію про *Клієнта* після підписання протоколу узгодження про залучення її в якості сторони цього Договору (залучення здійснюється виключно за згодою *Клієнта*). Перелік повноважень Третьої особи встановлюється в заяві.

### 3. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ

**3.1.** Договір вважається укладеним, без його подальшого підписання Сторонами, з моменту усного або письмового звернення *Клієнта* до *Виконавця* за отриманням Послуг чи вчинення інших дій, передбачених цим Договором, що свідчать про акцептування (приймання) всіх умов даного Договору. Підтверджуючими діями *Клієнта*, які свідчать про укладення цього Договору є: підписання плану лікування, анкети, інформованої згоди на діагностику та лікування, картки *Клієнта*, початок фактичного користування послугами, оплата рахунку *Виконавця* тощо.

**3.2.** Дата першого звернення *Клієнта* до *Виконавця* за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору. *Клієнт* вважається ознайомленим з Договором в момент укладання цього Договору.

**3.3.** Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а рівно всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання даного Договору відповідно до його умов.

3.4. Укладаючи Договір, *Клієнт* автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень даного Договору та всіх можливих додатків до нього.

3.5. Перед початком користування *Послугами* кожний *Клієнт* зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору, тарифами на послуги, а також Правилами перебування та обслуговування *Клієнтів* в закладі *Виконавця*, що розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті *Виконавця* та в куточку споживача. Умовою початку надання Послуг є підписання *Клієнтом* Інформованої згоди.

3.6. Всі умови Договору, викладені в цій публічній оферті, є обов'язковими для Сторін. Якщо *Клієнт* не згодний з умовами Договору, він не має права укласти цей Договір.

3.7. *Виконавець* на письмову вимогу *Клієнта* надає йому завірену підписом уповноваженої особи *Виконавця* письмову форму цього Договору.

#### 4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

4.1. *Виконавець* зобов'язується за дорученням та погодженням *Клієнта* надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) одну або декілька платних Послуг з переліку послуг *Виконавця* відповідно до встановленого діагнозу або у випадку косметологічних послуг – бажання *Клієнта*, а *Клієнт* зобов'язується прийняти та оплатити Послуги на умовах, визначених цим Договором.

4.2. Обсяги, вид, вартість та строки надання Послуг визначаються з урахуванням здоров'я *Клієнта*, медичних показань, побажань *Клієнта* та технічних можливостей *Виконавця*.

4.3. На підставі проведеного первинного огляду *Клієнта* фахівець (лікар) встановлює попередній діагноз, визначає методи і можливі варіанти лікування, наслідки лікування та передбачувані результати, ступінь ризику і можливі ускладнення, докладно інформує про це *Клієнта*.

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

4.5. У випадку надання косметологічних послуг на підставі проведеного огляду *Клієнта* Косметолог/Масажист/Естетист/Манікюрник визначає методи і можливі варіанти надання таких косметологічних послуг, передбачувані результати, ступінь ризику і можливі ускладнення, докладно інформує про це *Клієнта*, що підтверджується підписом Інформованої згоди *Клієнта*.

#### 5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Послуги надаються в закладі *Виконавця* відповідно до Правил, з використанням сертифікованого обладнання та дозволених до використання медичних виробів та матеріалів.

5.2. Фахівець призначається *Виконавцем*.

5.3. Надання медично-косметологічних послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди *Клієнта* на проведення діагностики, лікування, яка розроблена відповідно до вимог чинного законодавства України та оформляється у письмовому вигляді за місцем надання послуг, шляхом підписання окремої затвердженої *Виконавцем* форми Додатком №1 до даного Договору. Сторони погодили, що підписання Інформованих згод та/або картки *Клієнта* є необхідною і обов'язковою умовою для початку надання послуг.

5.4. Послуги надаються протягом робочого часу *Виконавця*. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном або при особистому зверненні *Клієнта*. Надання Послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших *Клієнтів*. Дата та час надання кожної Послуги погоджується *Виконавцем* та *Клієнтом* в усній або письмовій формі (шляхом підписання графіка відвідувань або в іншій інформативній формі).

5.5. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи *Клієнта* до настання строку надання такої Послуги.

5.6. У разі запізнення *Клієнта*, останній зобов'язаний заздалегідь попередити про це адміністратора закладу *Виконавця*. У разі запізнення *Клієнта*, що призвело до зміщення графіку прийому, з *Клієнтом* узгоджується інший час візиту.

5.7. Дату та час надання кожної Послуги може бути змінено з ініціативи *Виконавця* у разі:

5.7.1. якщо стан здоров'я *Клієнта* перед початком надання Послуги унеможливає її надання або значним чином збільшує ризику виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю *Клієнта* або інших тяжких чи негативних наслідків;

5.7.2. виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання Послуги *Виконавцем*.

**5.8. Виконавець** не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя **Клієнта**, яка стала відома у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

## 6. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

**6.1.** Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених **Виконавцем** тарифів на Послуги. Тарифи на Послуги мають юридичну силу угоди про узгоджену ціну.

**6.2.** Попередня вартість Послуг зазначається в Плані лікування та не включає вартість лікування прихованих патологій, які можуть бути виявлені в процесі лікування.

**6.3.** Ціни, вказані в Плані лікування, дійсні протягом строку, зазначеного в Плані лікування. Після спливу цього строку вартість Послуг визначається виходячи з діючих на момент надання Послуги тарифів **Виконавця**.

**6.4.** **Клієнт** оплачує Послуги одним із нижченаведених способів за вибором **Клієнта**:

6.4.1. оплата готівкою в касу **Виконавця**;

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

6.4.3. оплата рахунків **Виконавця** за безготівковим розрахунком.

**6.5.** Послуги оплачуються **Клієнтом** в день надання Послуги – до надання Послуги або безпосередньо після її надання, в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.

**6.6.** **Клієнт** має право здійснити попередню оплату Послуг, визначених Планом лікування. Вартість Послуг, сплачених **Клієнтом** як попередня оплата, не може бути переглянута **Виконавцем** у разі зміни тарифів на Послуги та встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати.

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

**6.8.** Послуги за безготівковим розрахунком надаються тільки за умови 100 % попередньої оплати.

**6.9.** Якщо сума вартості всіх складових наданих за попередньою оплатою Послуг перевищує внесену **Клієнтом** суму попередньої оплати, то різницю **Клієнт** повинен погасити не пізніше дня закінчення надання Послуг.

**6.10.** У випадку виникнення розбіжностей в сторону збільшення між орієнтовною вартістю Послуг (частини Послуги) та сумою виставленого **Клієнту** рахунку в конкретне відвідування, **Клієнт** зобов'язаний оплатити рахунок не пізніше наступного дня після надання Послуги (частини Послуг). В такому випадку **Клієнт** обов'язково підписує Акт наданих послуг з переліком наданих Послуг та зазначенням розміру заборгованості **Клієнта** за Послуги.

**6.11.** У разі недостатності у **Клієнта** грошових коштів для оплати отриманих Послуг заборгованість **Клієнта** перед **Виконавцем** може бути оформлена додатковою угодою про оплату Послуг з розстрочкою платежів.

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

**6.14.** Якщо в процесі надання Послуг виникає потреба в їх коригуванні (наданні додаткових послуг або зміні Плану лікування), то відповідному коригуванню піддається і остаточна вартість Послуг за Договором. Такі зміни Сторони узгоджують до моменту надання додаткових або змінених Послуг. **Клієнт** має право відмовитися від коригування Послуг та продовжувати отримувати Послуги згідно узгодженого Плану лікування. Якщо така відмова унеможливує продовження надання Послуг за медичними показаннями, **Виконавець** має право в односторонньому порядку припинити дію цього Договору, а **Клієнт** зобов'язаний оплатити вартість фактично отриманих Послуг. Якщо **Клієнт** не заперечує проти зміни або доповнення Плану лікування, то надання Послуг продовжується відповідно до нових умов та з підписанням нового або додаткового Плану лікування.

**6.15.** Якщо з вини **Виконавця** Послуги надаються не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених Послуг відшкодовується **Клієнту** протягом трьох робочих днів з моменту звернення **Клієнта** із відповідною заявою.

**6.16.** У випадку неможливості надання Послуг (частини Послуг) через нез'явлення **Клієнта** на прийом до фахівця, відмови **Клієнта** від подальшого отримання Послуг, порушення **Клієнтом** умов цього Договору та (або) Правил, **Виконавець** повертає **Клієнту** протягом трьох робочих днів з моменту звернення **Клієнта** із відповідною заявою сплачену ним суму передоплати з вирахуванням фактично здійснених витрат та витрат з надання (замовлення) для **Клієнта** лікувальних матеріалів.

**6.17.** **Клієнт** не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих Послуг.

**6.18.** В усіх випадках, коли вартість наданих *Клієнту* Послуг прямо не визначена Планом лікування, в тому числі коли Послуги, визначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких Послуг (частини Послуг) визначається відповідно до діючих тарифів *Виконавця*.

**6.19.** Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих *Клієнту* Послуг.

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

## 7. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

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

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

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

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

**7.5.** За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту, *Виконавець* протягом 10 (десяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє *Клієнта* про результати її розгляду. У разі обґрунтованості відмови *Клієнта*, Сторони складають двосторонній рекламацийний акт з переліком необхідних доробок і термінів їхнього виконання.

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

## 8. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ КЛІЄНТА

### 8.1. *Клієнт* має право:

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

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

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

8.1.4. отримувати Послуги належної якості;

8.1.5. отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у *Виконавця*;

8.1.6. отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики;

8.1.7. вибрати метод лікування відповідно до рекомендацій фахівця (лікаря), якщо ним визначено кілька варіантів плану лікування, попередньо ознайомившись із методами лікування, пов'язаним з ними ризиком, перевагами й недоліками різних планів лікування, можливими ускладненнями;

8.1.8. вимагати заміни фахівця (за наявності у *Виконавця* інших фахівців відповідної кваліфікації);

8.1.9. при зміні в процесі лікування Плану лікування та попередньої орієнтованої вартості Послуг *Клієнт* вправі на свій вибір:

- погодитись з новим/додатковим Планом лікування та узгодити його вартість;

- відмовитися від запропонованих змін та продовжити лікування на узгоджених раніше умовах;
- розірвати Договір та провести розрахунки за фактично надані Послуги.

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

8.1.11. на усунення недоліків наданої Послуги;

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

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

## **8.2. Клієнт зобов'язаний:**

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

8.2.2. вчасно прибути до закладу **Виконавця** в дату та час надання Послуг;

8.2.3. завчасно повідомляти **Виконавця** про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом чи на процедури;

8.2.4. під час перебування на території закладу **Виконавця** неухильно дотримуватися Правил **Виконавця**;

8.2.5. до початку надання Послуг повідомити фахівцю весь перелік лікарських засобів, які застосовує **Клієнт**, інформацію про всі відомі хвороби, вади, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування, інформацію про раніше отримані медично-косметологічні та косметологічні послуги в інших закладах, та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я;

8.2.6. точно і своєчасно виконувати усні чи письмові приписи і рекомендації фахівця, дотримуватися Плану лікування, своєчасно з'являтися на призначені додаткові контрольні та профілактичні огляди;

8.2.7. надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні **Виконавцю** для надання Послуг;

8.2.8. повідомляти фахівця про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку лікування;

8.2.9. приймати надані Послуги належної якості та підписувати Акти;

8.2.10. оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором;

8.2.11. сплатити вартість непогоджених додаткових Послуг, які було надано **Виконавцем** з метою уникнення негативних наслідків для життя або здоров'я **Клієнта**;

8.2.12. підписувати інформовані згоди на проведення діагностики, лікування, анкети та опитувальні листи **Виконавця**;

8.2.13. дотримуватися правил експлуатації лікувальних матеріалів;

8.2.14. не займатися самолікуванням.

## **9. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ**

### **9.1. Виконавець має право:**

9.1.1. вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги;

9.1.2. проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги;

9.1.3. отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором;

9.1.4. обробляти персональні дані та іншу інформацію про **Клієнта** відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних;

9.1.5. в разі необхідності, за попереднім погодженням з **Клієнтом**, вносити зміни в План лікування;

9.1.6. самостійно визначати і призначати фахівців, які надаватимуть Послуги **Клієнту**;

9.1.7. у разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час проведення медичних втручань - самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення;

9.1.8. надати неповну інформацію про стан здоров'я **Клієнта**, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами у разі, якщо інформація про хворобу **Клієнта** може погіршити стан його здоров'я або зашкодити процесу лікування;

9.1.9. здійснювати аудіозапис телефонних розмов з **Клієнтом**;

9.1.10. вести фото та/або відео фіксацію процесу надання Послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України;

9.1.11. перенести візит у випадку непередбаченої відсутності фахівця або за можливості призначити іншого фахівця для проведення лікування за згодою **Клієнта**;

9.1.12. в разі запізнення **Клієнта** в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг;

- 9.1.13. скеровувати *Клієнта* до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я, з метою уточнення діагнозу та вибору оптимального плану лікування;
- 9.1.14. не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
- відмови *Клієнта* від підписання інформованих згод та/або опитувальних листів, заповнення анамнезу (анкети здоров'я);
  - при виникненні заборгованості у *Клієнта* з оплати Послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
  - відмови *Клієнта* надати правдиву інформацію про стан свого здоров'я та в ознайомленні *Виконавця* із медично-правовою документацією *Клієнта*;
  - виявлення у *Клієнта* під час обстеження захворювання (патології), лікування якого неможливе працівниками *Виконавця* через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові *Клієнта* від лікування такої патології, якщо це унеможлиблює надання Послуг за Планом лікування;
  - перебування *Клієнта* у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;
  - неприбуття *Клієнтом* у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг.
- 9.1.15. відмовити в будь-який момент у наданні Послуг (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю *Клієнта*) в наступних випадках:
- надання *Клієнтом* неповних та/або недостовірних даних про свою особу та/або стан свого здоров'я;
  - наявність медичних протипоказань до проходження лікування методами, які були визначені Сторонами;
  - відмови *Клієнта* пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
  - у разі якщо *Клієнт* наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
  - недотримання *Клієнтом* встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
  - порушення *Клієнтом* Правил перебування та обслуговування Клієнтів;
- 9.1.16. при пропуску *Клієнтом* запланованих візитів до *Виконавця* більше 3-х разів без попередження *Виконавця* не менше, ніж за 24 години до призначеного часу початку прийому – розірвати Договір в односторонньому порядку (шляхом направлення *Клієнту* (його законному представнику) відповідного повідомлення в будь-якому зручному вигляді, як в телефонному месенджері так і на електронну пошту *Клієнта*) або вимагати здійснювати попередню оплату повної вартості замовлених послуг в момент замовлення (платне попереднє бронювання).
- 9.2. Виконавець зобов'язаний:**
- 9.2.1. провести в узгоджений із *Клієнтом* час первинний огляд *Клієнта* для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування і проінформувати *Клієнта* про результати;
- 9.2.2. за необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього - проінформувати *Клієнта* і скерувати його для проходження обстеження до іншого закладу охорони здоров'я або профільного медичного спеціаліста;
- 9.2.3. надати Послуги належної якості відповідно до поставленого остаточного діагнозу, Плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами;
- 9.2.4. забезпечити надання *Клієнтові* всіх необхідних Послуг, передбачених Договором та узгодженим Планом лікування;
- 9.2.5. створити належні і безпечні умови перебування *Клієнта* в косметологічному закладі. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» повідомити адреси та місця найближчих укриттів;
- 9.2.6. забезпечити найбільш раціональні методи лікування відповідно до медичних показань;
- 9.2.7. інформувати *Клієнта* про обставини, що можуть виникнути та привести до збільшення обсягу надання Послуг, про можливі ризики та ускладнення, що можуть виникнути в ході надання Послуг;
- 9.2.8. при змінах в процесі лікування узгодити з *Клієнтом* додатковий або новий План лікування та його орієнтовну вартість;
- 9.2.9. надати *Клієнту* лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги;
- 9.2.10. на вимогу *Клієнта* надавати інформацію про режим роботи *Виконавця*, умови та порядок надання Послуг;
- 9.2.11. після закінчення лікування надати на вимогу *Клієнта* виписку з документації, довідки за домовленістю тощо;
- 9.2.12. дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних оглядів, інтимну та сімейну сторону життя *Клієнта*;

9.2.13. використовувати лікарські засоби та медичні вироби належної якості, дозволені для використання в Україні;

9.2.14. вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

## 10. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

10.1. Послуги надаються фахівцями *Виконавця*, які мають необхідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними фахівцями *Виконавця*.

10.2. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або клінічних протоколів медичної допомоги, затверджених МОЗ України (для медично-косметологічних послуг), а також інших нормативно-правових актів, що регулюють відповідну діяльність.

10.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.

10.4. Послуги повинні бути безпечними для життя і здоров'я *Клієнта*.

10.5. Сторони дійшли згоди, що не є показником неналежної якості наданих *Виконавцем* Послуг:

- ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму *Клієнта* та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, за умови що Послуги надані з дотриманням всіх вимог, що пред'являються до послуг такого виду;

- можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив препаратів, який проходить протягом розумного строку і про який *Клієнт* був заздалегідь повідомлений фахівцем;

- ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку грубого недотримання (порушення) *Клієнтом* рекомендацій, наданих фахівцем.

10.6. *Клієнт* повідомлений про те, що діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту.

10.7. Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої Послуги результату, що очікував та бажав отримати *Клієнт* при зверненні за відповідною Послугою, саме по собі не є фактом надання такої Послуги неналежної якості.

10.8. Контроль якості надання Послуг здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України.

## 11. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ КЛІЄНТА

11.1. На виконання Закону України «Про захист персональних даних» *Виконавець* повідомляє *Клієнта* про здійснення обробки його персональних даних під час виконання даного Договору, а також на внесення своїх персональних даних до локальної інформаційної бази *Виконавця*.

11.2. Володільцем персональних даних є *Виконавець*.

11.3. Персональні дані збираються з метою охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання послуг (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону України "Про захист персональних даних").

11.4. Склад та зміст персональних даних, що обробляються *Виконавцем*:

11.4.1. загальні дані (в тому числі, але не виключно: прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата та місце народження, адреса реєстрації та місце проживання, сімейний стан, засоби зв'язку);

11.4.2. спеціальні дані, що стосуються стану здоров'я особи (в тому числі, але не виключно: факт звернення за допомогою, медична інформація про особу, що містить не лише свідчення про стан здоров'я, а й про історію хвороби, запропоновані дослідження і лікувальні заходи, прогноз можливого розвитку захворювання, наявність ризику для життя і здоров'я, відомості про наявність групи інвалідності, генетичні дані тощо).

11.5. *Клієнт* має такі права у сфері захисту персональних даних:

11.5.1. знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця персональних даних;

11.5.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема, інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані;

11.5.3. на доступ до своїх персональних даних;

11.5.4. отримувати не пізніше як за 30 календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

11.5.5. пред'являти вмотивовану вимогу *Виконавцю* із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

11.5.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних *Виконавцем*, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

11.5.7. на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

11.5.8. звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

11.5.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

11.5.10. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

11.5.11. на захист від автоматизованого рішення, яке має для *Клієнта* правові наслідки.

11.6. Персональні дані *Клієнтів* зберігаються у формі картотек та/або локальних електронних баз даних.

11.7. *Виконавець* зобов'язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних *Клієнта* під час їх обробки. Працівники *Виконавця* здійснюють обробку персональних даних *Клієнта* виключно у зв'язку з виконанням їхніх професійних обов'язків та зобов'язуються не допускати розголошення персональних даних, які їм були довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових та трудових обов'язків.

11.8. *Виконавець* може передавати персональні дані *Клієнтів* Департаменту охорони здоров'я відповідного виконавчого органу місцевого самоврядування, органам прокуратури, правоохоронним та судовим органам, органам опіки та піклування, МСЕК, Фонду соціального страхування тощо виключно в обсязі, що є необхідним для реалізації ними своїх повноважень.

11.9. Адвокати мають право доступу до персональних даних лише тих *Клієнтів*, які є їхніми клієнтами, та виключно у випадку надання цими клієнтами згоди на таку передачу. Іншим особам персональні дані передаються лише за згодою *Клієнта* або його законного представника (батьки, опікун або піклувальник). Для наукових та статистичних цілей можуть передаватися знеособлені персональні дані, що не дозволяють ідентифікувати особу.

11.10. *Клієнт* надає згоду на використання *Виконавцем* наданих ним контактних даних з метою інформування *Клієнта*, здійснення зв'язку із *Клієнтом*; для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та/або рекламного характеру; надіслання повідомлень, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про *Клієнта*. За письмовою заявою *Клієнта* контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

## 12. АУДІО, ВІДЕОКОНТРОЛЬ В ЗАКЛАДІ ВИКОНАВЦЯ

12.1. З метою підвищення якості обслуговування, забезпечення режиму безпеки працівників *Виконавця* та *Клієнтів*, а також для об'єктивної фіксації подій в усіх приміщеннях закладу *Виконавця* відкрито проводиться постійний аудіо та/або відеоконтроль технічними засобами (за допомогою відеосистеми).

12.2. Відеокамери встановлюються у місцях загального доступу (коридори, холи, вхід у приміщення, сходи тощо), а також у лікувальних кабінетах за умови, що косметологічні процедури, що проводяться в них, не потребують часткового чи повного оголення *Клієнта*.

12.3. Встановлювати відеокамери в туалетних кімнатах забороняється.

12.4. Про проведення аудіо та/або відеоконтролю *Клієнти* сповіщаються написами і знаками встановленого типу на видних місцях ("Увага! Ведеться аудіо та відеозапис", "Увага! З метою вашої безпеки в закладі ведеться аудіо та відеозапис", "Увага! З метою покращення якості медичного обслуговування ведеться аудіо та відеозапис" тощо).

12.5. В момент акцепту цього Договору *Клієнт* надає згоду на запис розмов, відеозйомку і використання таких записів у разі виникнення конфлікту щодо якості обслуговування. Також в момент акцепту цього Договору *Клієнт* надає згоду і на проведення аудіо та відеоконтролю під час надання *Клієнту* медично-косметологічних послуг та використання знеособлених результатів такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України.

12.6. Доступ до записів відеосистеми має виключно керівник закладу або уповноважена *Виконавцем* особа. Перегляд аудіо-, відеозаписів здійснюється в зоні обмеженого доступу та унеможливорює присутність сторонніх осіб. Передача записів з відеокамер третій стороні, без згоди *Клієнта* та інших відвідувачів, які на них знаходяться, допускається лише у випадках, визначених чинним законодавством.

12.7. У разі незгоди *Клієнта* з проведенням аудіо-, відеоконтролю в закладі *Виконавця* в місцях загального доступу такий *Клієнт* повинен Договір не акцептувати (не укладати) та негайно залишити

заклад. В іншому випадку *Клієнт* вважається таким, що надав безумовну згоду на проведення аудіо, відеоконтролю під час його перебування в закладі *Виконавця*.

12.8. У разі якщо *Клієнт* не згодний з проведенням аудіо та/або відеоконтролю в окремому лікарському та/або іншому кабінеті під час медичних втручань, проте бажає отримати Послугу в закладі, *Клієнт* повинен надати *Виконавцю* письмову заяву-незгоду.

12.9. Питання про подальше обслуговування такого *Клієнта* та можливість відключення відеокамер в окремому кабінеті на час прийому *Клієнта* вирішується індивідуально лікарем або іншою уповноваженою особою *Виконавця*.

### 13. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

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

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

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

### 14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

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

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

14.4. У разі прострочення оплати наданих Послуг *Виконавець* має право вимагати від *Клієнта* сплати пені у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми фактичної заборгованості за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів – додатково вимагати від *Клієнта* сплати штрафу в розмірі суми заборгованості.

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

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

14.6.1. невиконання *Клієнтом* призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, Плану лікування, появою у *Клієнта* нових захворювань, зумовленими індивідуальними особливостями організму *Клієнта*;

14.6.2. неявки чи несвоєчасної явки *Клієнта* на заплановані прийоми чи контрольні огляди;

14.6.3. відмови *Клієнта* від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;

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

14.6.5. отримання медичної допомоги в інших закладах або в інших медичних спеціалістів;

14.6.6. несвоєчасного повідомлення *Клієнтом* лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

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

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

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

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

14.6.10. у випадках, передбачених чинним законодавством України.

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

### 15. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

15.1. *Виконавець* звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час

укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, карантин, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи, відсутність електричної енергії, перебої в постачанні природного газу або питної води, поломка обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікарів або іншого персоналу *Виконавця* тощо).

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

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

## 16. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

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

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

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

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

**16.2.4.** Якщо до *Клієнта* були застосовані інвазійні методи косметології (ботулінотерапія, мезотерапія, біоревіталізація, аугментація, нитковий ліфтинг тощо), визначення якості таких послуг операції здійснюється після перебігу 30 календарних днів, з дня їх проведення, що обумовлено особливостями відновлення організму та механізмом дії препарату, що використовується.

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

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

**16.3.** Для проведення перевірки інформації та претензій *Клієнта* за його заявою або за рішенням адміністрації *Виконавця* проводиться консиліум із дослідженням облікової медичної та іншої правової документації, відібранням пояснень у лікарів, працівників, адміністраторів тощо.

**16.4.** Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням з *Клієнтом* адміністрація *Виконавця* може запрошувати для участі у консиліумі спеціалістів з інших медичних закладів (в т.ч. іноземних) для надання консультацій та висновків.

**16.5.** *Виконавець* не приймає претензій *Клієнта*, в основі яких лежать приватні думки сторонніх спеціалістів, якщо такі спеціалісти не були залучені до участі в консиліумі.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **17. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ**

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

**17.2.** У випадку зміни цін на Послуги *Виконавець* зобов'язаний повідомити про це *Клієнтів* за 10 днів до передбачуваної дати введення нових цін шляхом розміщення оголошення на веб-сайті (за наявності) та на рецепції в приміщенні закладу.

**17.3.** У разі незгоди *Клієнта* зі змінами, внесеними до Договору, такий *Клієнт* зобов'язаний розірвати Договір у тижневий строк з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміни. Продовження користування Послугами свідчить про згоду *Клієнта* з внесеними до Договору змінами.

## **18. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ**

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

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

18.3. Дія цього Договору припиняється в наступних випадках:

18.3.1. за взаємною згодою Сторін, в т.ч. шляхом укладення Додаткової угоди про припинення Договору;

18.3.2. за ініціативою *Клієнта* шляхом подання *Виконавцю* письмової заяви не пізніше ніж за 10 днів до передбачуваного дня розірвання Договору. Договір вважається розірваним з дати, що зазначена в заяві;

18.3.3. за ініціативою *Виконавця* у випадках порушення *Клієнтом* умов Договору та (або) Правил, за умови здійснення всіх необхідних дій, що запобігають будь-якому погіршенню стану здоров'я *Клієнта* у зв'язку з такою відмовою. *Виконавець* письмово інформує *Клієнта* про причини відмови від Договору та дату, з якої Договір вважатиметься розірваним. За відсутністю зв'язку з *Клієнтом* повідомлення про розірвання Договору надсилається листом за адресою, яка вказана в Договорі. Договір є розірваним з дати, що зазначена в повідомленні *Виконавця*.

18.4. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами *Клієнта* вважати інформацію, зазначену ним при заповненні відповідних анкет *Виконавця*, які містять персональні дані *Клієнта*, або оформленні Плану лікування та в документації.

18.5. *Клієнт* розуміє і погоджується з тим, що вся інформація, яка розміщується на Інтернет ресурсах *Виконавця*, носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може трактуватися як медична інформація та як вказівка до її застосуванні по відношенню до особи *Клієнта*.

18.6. Правила перебування та обслуговування Клієнтів, діючі тарифи на послуги *Виконавця* затверджуються *Виконавцем* і розміщуються на веб-сайті (за наявності), а також в Куточку (папці) споживача в закладі *Виконавця* та надаються для ознайомлення на першу вимогу *Клієнта*.

18.7. На всіх документах, що пов'язані з укладенням та виконанням цього Договору, які передбачають підписання їх *Клієнтом*, поряд з підписом *Клієнт* обов'язково власноруч зазначає свої прізвище та ініціали.

## 19. ДОДАТКОВІ ДОМОВЛЕНОСТІ СТОРІН

19.1. Стороною цього Договору, крім *Виконавця* та *Клієнта*, також може бути Третя особа – за згодою *Клієнта* і самої Третьої особи. Законний представник *Клієнта* не вважається Третьою особою.

19.2. При залученні Третьої особи Стороною Договору, *Виконавець* має право вимагати від такої особи пред'явлення документів, які підтверджують її повноваження щодо вчинення певних дій від імені *Клієнта*.

19.3. Третя особа вважається такою, що супроводжує *Клієнта* і може вчиняти дії чи отримувати інформацію виключно за згодою *Клієнта*, яка фіксується окремим протоколом.

## 20. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

Фізична особа – підприємець  
 Стрембіцька Юлія Володимирівна  
 РНОКПП – 31800197029  
 IBAN UA853001190000026005047929001,  
 АТ «Банк Альянс» МФО 300119  
 Платник єдиного податку.  
 Адреса здійснення діяльності:  
 м. Київ, вул. М.Бойчука, 6  
 Електронна пошта: [idelis@ukr.net](mailto:idelis@ukr.net)  
 Тел. [+38 \(067\) 888 82 20](tel:+380678888220)