

Договір публічної оферти

про надання медичних послуг

(редакція чинна від «08» квітня 2024 року)

Виконавець — Товариство з обмеженою відповідальністю «Медичний центр «Хобзей Клінік» (код ЄДРПОУ 43348402) та/або фізичні особи-підприємці (надалі — Партнери), які провадять господарську діяльність з медичної практики за адресою Клініки на підставі відповідних чинних ліцензій, і реквізити яких зазначені в Розділі 12 цього Договору, надають платні медичні послуги, визначені цим Договором публічної оферти (надалі — Договір) фізичним особам (надалі — Пацієнт).

Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на офіційному веб-сайті за адресою: <https://khobzei.clinic/> (надалі — Сайт). Умови Договору визначаються Виконавцем самостійно відповідно до чинного законодавства України. Договір та/або його окремі положення можуть бути змінені Виконавцем з обов'язковим повідомленням про це Пацієнта шляхом опублікування нової редакції Договору на Сайті.

Відповідно до вимог статей 633 та 641 Цивільного кодексу України, цей Договір є публічною офертою, його умови є однаковими для всіх Пацієнтів. Беззастережне прийняття умов Договору вважається акцептуванням цієї публічної оферти Пацієнтом, що є обов'язковим до виконання для Виконавця і Пацієнта на нижчевикладених умовах.

Стороною цього Договору (Виконавцем) у кожному конкретному випадку надання Послуги вважається той суб'єкт господарювання (ТОВ або відповідний ФОП, зазначений у Розділі 13), чий реквізити вказані у розрахунковому документі (чеку), виданому Пацієнту після оплати Послуги.

1. ТЕРМІНИ, ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

1.1.1. **Медична послуга** — сукупність дій (консультаційних, лікувально-діагностичних, хірургічних маніпуляцій), які здійснюються Виконавцем / його працівниками в інтересах Пацієнта за напрямками: **дерматологія, дитяча дерматологія, хірургічна дерматологія, хірургія** (зокрема трансплантація волосся). Перелік послуг та їхня вартість викладені на офіційному Сайті та безпосередньо у місці провадження діяльності.

1.1.2. **Виконавець** — ТОВ «Медичний центр «Хобзей Клінік» та/або Партнери (ФОП Хобзей О.Г., ФОП Хобзей К.М.), які надають послуги під брендом «**Khobzei Clinic**». Стороною за конкретною послугою є суб'єкт, вказаний у розрахунковому чеку.

1.1.3. **Дистанційна консультація (Онлайн)** — надання інформаційно-консультаційних послуг за допомогою засобів зв'язку (відеодзвінок, месенджери). Така послуга має інформаційний характер і не прирівнюється до повноцінного очного медичного огляду.

1.1.4. **Публічна оферта** – пропозиція Виконавця (викладена на Сайті <https://khobzei.clinic/>), адресована необмеженому колу фізичних осіб укласти даний Договір.

1.1.5. **Акцепт** – повне та беззастережне прийняття умов Договору. Акцепт здійснюється шляхом:

- замовлення послуги (в т.ч. телефоном/через месенджери);
- здійснення оплати або внесення **завдатку за бронювання операційного часу**;
- підписання Анкети або Інформаційної згоди;
- фактичного початку отримання послуг. Дата першого звернення або оплати вважається датою укладення Договору.

1.1.6. **Пацієнт** – фізична особа, що акцептувала публічну оферту та отримує послуги.

1.1.7. **Завдаток/аванс** — грошова сума, що вноситься Пацієнтом для підтвердження запису на хірургічні послуги та є гарантією бронювання операційного часу та персоналу.

1.1.8. **Інформована добровільна згода** – згода Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції (в т.ч. трансплантації волосся) та знеболення, яка оформлюється у письмовій формі за формою № 003-6/о та/або формою Виконавця.

1.1.9. **План лікування** – обраний лікуючим лікарем і погоджений з Пацієнтом обсяг, види та порядок надання медичних послуг, а також орієнтовні строки їх надання.

1.1.10. **Первинна консультація** – консультація лікаря-спеціаліста при першому зверненні з відповідним діагнозом/симптомами.

1.1.11. Обробка персональних даних - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

1.1.12. **Повторна консультація** – консультація того ж самого лікаря-спеціаліста протягом **30 календарних днів** з дня первинної консультації з того самого приводу (якщо інше не визначено Прайсом Виконавця).

- звернення за повторною консультацією протягом 30 календарних днів з дня первинної консультації (за винятком випадків, коли лікуючим лікарем призначено конкретну дату повторної консультації; у такому випадку консультація вважається повторною, якщо така консультація проведена у визначену дату);

- звернення для отримання консультації до одного і того ж лікаря-спеціаліста. При цьому, Виконавець залишає за собою право визначити в актуальному Прайсі лікарів-спеціалістів, які не надають повторних консультацій;

- звернення до відповідного лікаря-спеціаліста в рамках одного і того ж діагнозу/ фізіологічного стану/ сукупністю симптомів;

У випадках недотримання сукупності вказаних у цьому пункті вимог консультація лікаря-спеціаліста не може вважатися повторною, а розрахунки за надання такої медичної послуги проводяться згідно визначеної в Прайсі вартості первинної консультації.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Виконавець в порядку та на умовах, визначених цим Договором, зобов'язується надати Пацієнту (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) медичні послуги за напрямками: **дерматологія, дитяча дерматологія, хірургічна дерматологія, хірургія**, на підставі усного або письмового звернення Пацієнта, а Пацієнт зобов'язується прийняти та оплатити надані медичні послуги.

2.1.1. До Послуг, які надаються відповідно до умов цього Договору, за адресою: **03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, будинок 33-А**, входять медичні послуги за лікарськими спеціальностями:

- Дерматовенерологія;
- Дитяча дерматовенерологія;
- Хірургія;
- Трансплантологія (у частині трансплантації волосся);
- Організація і управління охороною здоров'я (для ТОВ) ;
- За спеціальностями молодших спеціалістів з медичною освітою: сестринська справа, сестринська справа (операційна).

2.2. Стороною цього Договору (Виконавцем) у кожному конкретному випадку надання Послуги вважається той суб'єкт господарювання (ТОВ «Медичний центр «Хобзей Клінік», ФОП Хобзей О.Г. або ФОП Хобзей К.М.), чий реквізити вказані у розрахунковому документі (фіскальному чеку або квитанції), виданому Пацієнту після оплати Послуги.

2.3. Даний Договір є публічним договором, який вважається укладеним між Виконавцем, з однієї сторони та Пацієнтом, з іншої, з моменту акцепту останнім всіх без винятку умов та положень даного Договору.

2.4. Цей Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на Сайті Виконавця <https://khobzei.clinic/>, а для Пацієнта – з моменту акцепту Договору одним із способів, встановлених п.1.1.5 Договору.

2.5. Медичні послуги надаються медичними працівниками Виконавця відповідно до стандартів медичної допомоги (медичних стандартів) та клінічних протоколів, затверджених Міністерством охорони здоров'я України (далі – МОЗ України), з використанням належного обладнання та лікарських засобів, не заборонених до застосування МОЗ України та в межах ліцензій на провадження господарської діяльності з медичної практики кожного Виконавця відповідно.

2.6. Обсяг, етапність та за необхідності інші характеристики Послуг визначаються загальним станом здоров'я Пацієнта, медичними показаннями та матеріально-технічною базою Виконавця в Плані лікування, який складається лікуючим лікарем за результатами огляду Пацієнта. План лікування може змінюватися (уточнюватися) в ході надання медичних послуг.

2.7. Лікуючий лікар призначається Виконавцем за погодженням із Пацієнтом.

2.8. Медичні послуги надаються у приміщеннях Виконавця (Клініка «Khobzei Clinic») за адресою провадження господарської діяльності з медичної практики: **м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 33-А.**

2.9. Час, в який надаються медичні послуги, визначається Виконавцем із подальшим повідомленням Пацієнту.

2.10. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі № 003-6/о та може додатково оформлюватися у формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої послуги. Сторони погодили, що підписання інформованих добровільних згод є необхідною попередньою умовою для початку надання медичних послуг.

2.11. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію про стан здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя Пацієнта, яка стала відома Виконавцю у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

2.12. Виконавець здійснює первинну ідентифікацію Пацієнта, шляхом надання Пацієнтом документів, що посвідчують його особу (паспорту громадянина України або інших документів, передбачених законом), а Пацієнт погоджується на надання цієї інформації та її обробку.

2.13. Договір та/або його окремі положення можуть бути змінені Виконавцем з обов'язковим повідомленням про це Пацієнта шляхом опублікування на Сайті оновленої редакції Договору.

2.14. У разі незгоди Пацієнта зі змінами, він зобов'язаний розірвати даний Договір у триденний строк з моменту опублікування змін, письмово повідомивши про це Виконавця. Продовження користування послугами свідчить про згоду Пацієнта зі змінами.

2.15. Укладенням цього Договору Пацієнт підтверджує, що він ознайомлений і згоден з його умовами та вартістю послуг Клініки, а також надає згоду на збір та обробку своїх персональних даних.

3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ

3.1. Ціну цього Договору складає сукупність всіх платежів, оплачених Пацієнтом за надані Виконавцем послуги протягом всього терміну його дії.

3.2. Вартість кожної медичної послуги, в тому числі повторних консультацій, визначається згідно з Прейскурантом (Прайсом) Виконавця, що діє на дату надання Пацієнту відповідної послуги.

3.3. Пацієнт зобов'язаний оплатити повну вартість послуг Виконавця до моменту їх фактичного надання або одразу ж по факту їх одержання. Оплата вартості наданих Медичним центром послуг здійснюється за вибором Пацієнта в готівковій або безготівковій формі.

3.4. **Бронювання операційного часу (Трансплантація волосся та хірургія):**

3.4.1. При записі на послуги з хірургії (у тому числі трансплантацію волосся) Пацієнт вносить **завдаток** у розмірі, визначеному Виконавцем.

3.4.2. У разі скасування або перенесення дати операції з ініціативи Пацієнта менш ніж за **14 (чотирнадцять) календарних днів** до узгодженої дати, сума внесеного завдатку Пацієнту **не повертається** та вважається штрафом за простій операційної.

3.5. Правила скасування консультацій та обмеження запису:

3.5.1. У разі якщо Пацієнт вніс передоплату за консультацію та повідомив про скасування/перенесення візиту менш ніж за **24 години** до призначеного часу (або не з'явився без попередження), вартість такої передоплати Пацієнту **не повертається**.

3.5.2. Якщо Пацієнт один раз здійснив запис на послугу, не з'явився у призначений час та не повідомив про це Виконавця заздалегідь, будь-який наступний запис такого Пацієнта здійснюється Виконавцем виключно за умови **100% попередньої оплати** вартості послуги.

3.5.3. Якщо Пацієнт двічі переносив дату візиту менш ніж за 24 години до його початку, третій та всі наступні записи на будь-які послуги здійснюються виключно за умови **100% попередньої оплати**.

3.6. Послуги за безготівковим розрахунком надаються за умови 100% попередньої оплати.

3.7. Якщо в процесі надання Послуги виникає потреба в збільшенні її обсягу, вартість коригується відповідно до фактично наданої допомоги.

3.8. Пацієнт має право на отримання знижки на оплату послуг при умові, якщо він є учасником програми лояльності або акційних пропозицій.

3.9. Виконавець має право встановлювати індивідуальні умови оплати та знижки для окремих категорій пацієнтів (ЗСУ, ветерани тощо) на власний розсуд.

4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ПОСЛУГ

4.1. Медичні послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.

4.2. Актуальний Прейскурант (прайс-лист) із повним переліком та вартістю Послуг розміщений на Сайті Виконавця (<https://khobzei.clinic/>), де він доступний Пацієнту для самостійного ознайомлення в будь-який час.

Акцептуючи цей Договір, Пацієнт підтверджує, що він самостійно ознайомився з вартістю Послуг до моменту звернення. Адміністратор або лікуючий лікар надають додаткові усні роз'яснення щодо вартості Послуг **виключно на запит Пацієнта**. Відсутність уточнюючих запитань з боку Пацієнта свідчить про його повну обізнаність з цінами, їх змінами та згоду з ними.

4.3. Послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном, через Сайт, офіційні сторінки в соціальних мережах (Instagram/Facebook), а також через месенджери (Viber, Telegram, WhatsApp). Дата та час надання кожної послуги погоджується Сторонами.

4.4. Онлайн-роз'яснення (Дистанційний формат): Виконавцем може бути надана послуга «онлайн-роз'яснення» із застосуванням телефонного зв'язку, месенджерів (Viber, Telegram, WhatsApp), онлайн-платформ (Zoom, Google Meet тощо).

4.4.1. Онлайн-роз'яснення лікаря можливе у наступних випадках:

- планування діагностики захворювань шкіри та волосся (перелік аналізів, фототрихограма тощо);
- інформування щодо правил догляду за шкірою та волоссям;
- корекція вже призначеного лікування (після первинного очного огляду);
- роз'яснення результатів лабораторних досліджень;
- надання рекомендацій щодо підготовки до хірургічних втручань (трансплантації волосся)

4.4.2. Онлайн-роз'яснення не замінює очний візит і неможливе у випадках первинного звернення з необхідністю фізичного огляду (дерматоскопія, трихоскопія, забір біопсії тощо), а також при гострих станах (кровотечі, гострий біль, висипання, що супроводжуються гарячкою).

4.4.3. Особливості та обмеження дистанційного формату: Пацієнт розуміє, що дистанційне роз'яснення впроваджено Виконавцем **виключно для зручності Пацієнта**. Під час надання такої послуги лікар знаходиться на робочому місці в Клініці та є повністю готовим до проведення очного прийому з використанням усього необхідного діагностичного обладнання (дерматоскопія, трихоскопія тощо).

Вибір дистанційного формату замість очного візиту є добровільним рішенням Пацієнта, за яке він несе повну відповідальність, усвідомлюючи ризики обмеженої діагностики. У разі якщо на будь-якому етапі дистанційного спілкування лікар дійде висновку, що стан Пацієнта вимагає очного огляду або додаткових маніпуляцій, які неможливо виконати онлайн, лікар має право відмовити у подальшому дистанційному супроводі. У такому випадку лікар рекомендує Пацієнту очний візит до Клініки або, за неможливості такого візиту, рекомендує знайти відповідного фахівця за місцем фактичного перебування Пацієнта. Така відмова у наданні подальших дистанційних послуг не є порушенням умов Договору, а є проявом турботи про безпеку та здоров'я Пацієнта.

4.5. Зміна дати та часу надання послуги з ініціативи Пацієнта здійснюється з дотриманням умов, визначених у п. 3.4 та 3.5 цього Договору (щодо завдатку за операції та термінів повідомлення).

4.6. Виконавець має право змінити час або дату надання послуги у разі:

4.6.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта (наприклад, загострення хвороби, стан шкіри в зоні втручання) унеможливує надання послуги або значно збільшує ризики.

4.6.2. Виникнення обставин непереборної сили (відключення електроенергії, воєнні дії тощо).

4.7. За результатами надання Послуг акт приймання-передачі послуг Сторонами не складається.

4.8. Правило 24 годин (Прийняття послуг):

У разі, якщо Пацієнт протягом **1 (одного) календарного дня (24 години)** з дати фактичного отримання Послуг не заявить письмову мотивовану відмову від прийняття послуг, надіслану на офіційну електронну пошту або юридичну адресу Виконавця, Послуги вважаються прийнятими Пацієнтом у повному обсязі, належної якості, без застережень і без претензій.

4.9. Виконавець не несе відповідальності за незадовільний результат Послуги, якщо Пацієнт надав неповну/недостовірну інформацію про стан свого здоров'я або порушив рекомендації лікаря у післяпроцедурний період.

5. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА МЕДИЧНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

5.1. Якість наданих медичних послуг повинна відповідати вимогам законодавства України та надаватися відповідно до стандартів медичної допомоги та клінічних протоколів, затверджених МОЗ України, з використанням належного обладнання та лікарських засобів.

5.2. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

5.2.1. Ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок **біологічних та індивідуальних особливостей організму Пацієнта** (наприклад, атипове приживлення фолікулів, особливості рубцювання шкіри, алергічні реакції, про які не було відомо раніше), якщо Послуги надані з дотриманням протоколів.

5.2.2. Тимчасовий дискомфорт, набряки, почервоніння або болісні відчуття, що викликані специфікою медичних методик (у тому числі після хірургічних втручань), є природною реакцією організму та проходять протягом розумного строку.

5.2.3. Ускладнення або незадовільний результат, що наступили внаслідок **недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій** лікаря щодо догляду, режиму та прийому препаратів у післяпроцедурний або післяопераційний період.

5.2.4. Природне прогресування основного захворювання Пацієнта, яке не залежить від маніпуляцій лікаря.

5.3. **Суб'єктивне сприйняття результату:** Сторони усвідомлюють та погоджуються, що медицина не є точною наукою, а тому **невідповідність результату Послуги суб'єктивним очікуванням та естетичним уподобанням Пацієнта** (наприклад, густота волосся, колір або форма елементів після загоєння) за умови дотримання лікарем медичних стандартів, не є фактом надання Послуги неналежної якості.

5.4. Пацієнт розуміє, що успіх лікування та результат операцій (зокрема трансплантації волосся) значною мірою залежить від загального стану здоров'я Пацієнта, способу життя, шкідливих звичок та дисципліни у виконанні призначень лікаря.

Я зберіг повну структуру вашого тексту, але адаптував його під модель «Виконавець» (ТОВ + ФОП), ваші напрями діяльності та додав важливі уточнення щодо конфіденційності методик і правил післяопераційного догляду.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

6.1. Пацієнт має право:

6.1.1. Отримати медичні послуги належної якості.

6.1.2. 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.

6.1.3. Мати право на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані Виконавцем при його медичному обстеженні.

6.2. Обов'язки Пацієнта:

6.2.1. Неухильно дотримуватись усних чи письмових приписів і рекомендацій лікарів, в тому числі Плану лікування та **спеціальних інструкцій щодо догляду за шкірою та волоссям у післяпроцедурний/післяопераційний період.**

6.2.2. Надавати достовірну інформацію, що запитується Виконавцем (в тому числі щодо способу життя, шкідливих звичок, прийому вітамінів та БАДів).

6.2.3. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні Виконавцю для надання медичних послуг.

6.2.4. Оплачувати вартість медичних послуг в порядку та на умовах, визначених Прайсом та умовами цього Договору (включаючи пункти про аванс).

6.2.5. Прибути на місце надання медичних послуг (м. Київ, вул. М. Липківського, 33-А) у домовлені дату та час за 5-10 хвилин до призначеного часу.

6.2.6. Ознайомитись із Правилами внутрішнього розпорядку Клініки «**Khobzei Clinic**» та дотримуватися їх вимог.

6.2.7. Не розголошувати третім особам будь-яку інформацію, яка стала відома Пацієнту у зв'язку з укладенням та виконанням цього Договору, яка містить комерційну таємницю та (або) є конфіденційною інформацією.

6.2.7.1. Під конфіденційною інформацією, зазначеною в цьому Договорі, є:

- Інформація про авторські методи, способи, схеми лікування, форми, результати, процеси діяльності Виконавця;
- Інформація про наміри, ідеї, **авторські методики трансплантації волосся та лікування шкіри**, технології Виконавця;
- Інформація технічного, організаційного, комерційного характеру, яка становить комерційну цінність для Клініки.

6.2.7.2. Сторони домовились розголошенням конфіденційної інформації вважати її розповсюдження у будь-який спосіб: збір, обробка, зберігання, надання доступу третім особам шляхом усного чи письмового повідомлення, обговорення, листування, передачі конфіденційної інформації на фотографіях, відеозаписах, звукозаписах (у тому числі запис прийому лікаря на диктофон чи відео без його письмової згоди), продаж засобам масової інформації та інше.

6.2.8. До початку надання медичних послуг повідомити Виконавцю весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі хвороби, вади, алергічні чи специфічні реакції на препарати і продукти харчування.

6.2.9. У разі порушення або неможливості дотримання Пацієнтом Плану лікування — негайно повідомити про це Виконавця.

6.2.10. Повідомляти Виконавця про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів протягом всього строку лікування та реабілітації.

6.2.11. Надавати на вимогу Виконавця дані, необхідні для Первинної ідентифікації Пацієнта.

6.3. Права Виконавця:

6.3.1. Якщо інформація про хворобу Пацієнта може погіршити стан його здоров'я, Виконавець має право надати неповну інформацію про стан здоров'я Пацієнта.

6.3.2. В разі запізнення Пацієнта на більше ніж **10 хвилин**, Виконавець має право в односторонньому порядку змінити строк надання послуг, перенести або скасувати візит.

6.3.3. Змістити час прийому Пацієнтів на розумний строк у разі виникнення непередбачуваних ускладнень під час попередньої операції або маніпуляції.

6.3.4. Відмовити у наданні послуг Пацієнту в будь-який момент (у тому числі дистанційно), у випадках:

- Пред'явлення неповних чи недостовірних даних про стан здоров'я;
- Наявності медичних протипоказань або невиправданого ризику для життя/здоров'я Пацієнта;
- Відмови Пацієнта пройти обов'язкові обстеження (аналізи перед операцією тощо);
- Відсутності оригіналу документа, що посвідчує особу;
- Відсутності необхідних фахівців або технічних можливостей на момент звернення;
- Порушення Пацієнтом умов цього Договору або Правил внутрішнього розпорядку Клініки.

6.4. Обов'язки Виконавця:

6.4.1. Надавати Пацієнту медичні послуги належної якості відповідно до цього Договору.

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

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

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Порядок дій при запізненні Пацієнта:

7.1.1. В разі запізнення Пацієнта на консультацію чи маніпуляцію більше ніж на 15 хвилин, Виконавець має право на власний розсуд:

- **Провести прийом у межах часу, що залишився** до кінця запланованого візиту. У такому разі тривалість послуги зменшується пропорційно запізненню, а вартість підлягає оплаті в повному обсязі.
- **Скасувати візит без права на повернення передоплати** (якщо така була внесена), оскільки запізнення понад 15 хвилин прирівнюється до неявки без попередження.
- **Перенести візит на інший час/день виключно за умови 100% попередньої оплати** наступного візиту. При цьому, якщо за попередній (зірваний запізненням) візит була внесена передоплата, вона утримується Виконавцем як компенсація за простій лікаря і не зараховується в рахунок майбутнього візиту.

7.1.2. **Спеціальні умови для хірургії (трансплантація волосся):** Оскільки проведення операції потребує тривалого часу та залучення команди фахівців, у разі запізнення Пацієнта на операцію більше ніж на **40 хвилин**, Виконавець має право **скасувати проведення операції** у цей день.

7.1.3. У випадку скасування операції через запізнення Пацієнта більше ніж на 40 хвилин, таке скасування прирівнюється до скасування з ініціативи Пацієнта без належного попередження. У такому разі сума внесеного авансу (передбаченого п. 3.4 цього Договору) **Пацієнту не повертається** та утримується Виконавцем як штраф за простій операційної та команди.

7.2. **Виконавець не несе відповідальності** у разі виникнення ускладнень у Пацієнта або за шкоду, заподіяну його здоров'ю в результаті:

- невиконання Пацієнтом обов'язків, передбачених п. 6.2.1. (зокрема приписів щодо догляду за шкірою/волоссям та режиму після операції);
- неповідомлення (приховання) Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я, алергії або прийом препаратів;
- використання лікарських засобів, які не були призначені лікарями Клініки;
- отримання паралельної медичної допомоги в інших закладах без узгодження з лікарем Виконавця;
- розвитку захворювань чи патологій, що не пов'язані з послугами за цим Договором;
- **відсутності бажаного результату, що викликана фізіологічними особливостями організму Пацієнта** (наприклад, низький відсоток приживлення графтів при трансплантації волосся через індивідуальні реакції тканин).

7.3. Виконавець звільняється від відповідальності, якщо настання ускладнень відбулося не з його вини.

7.4. Пацієнт несе відповідальність за правдивість наданої інформації, своєчасне повідомлення про нові обставини здоров'я та точне виконання Плану лікування.

7.5. У разі якщо відсутність бажаного результату зумовлена обставинами, за які жодна із сторін відповідальності не несе (індивідуальна біологічна відповідь організму), Пацієнт відшкодовує Виконавцю фактично понесені ним витрати (вартість матеріалів, роботи персоналу тощо).

7.6. Форс-мажорні обставини: Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання зобов'язань у разі виникнення обставин непереборної сили: воєнні дії, ворожі атаки, ракетні обстріли, тривалі відключення електроенергії, водопостачання, карантини, стихійні лиха тощо. Про виникнення таких обставин Сторони повідомляють одна одну протягом **7 (семи) календарних днів**. У такому разі виконання Договору переноситься на строк дії цих обставин.

7.7. Доказом наявності форс-мажорних обставин є довідка, що надається Торгово-промисловою палатою України.

7.8. Якщо форс-мажорні обставини триватимуть більш ніж **30 (тридцять) календарних днів**, кожна зі Сторін має право відмовитись від подальшого виконання обов'язків, письмово повідомивши іншу Сторону за 10 днів.

7.9. У разі прострочення оплати наданих Послуг Виконавець має право вимагати від Пацієнта сплати пені у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожен день прострочення.

7.10. Застереження про медичні ризики: Сторони розуміють, що медицина не є точною наукою, і більшість втручань не дають 100% гарантованого результату. В силу унікальності людського організму можливі атипові реакції, які не описані в стандартах. Виконавець несе відповідальність за якість процесу надання послуг, але не за допустимі ускладнення, пов'язані з біологією пацієнта або порушенням режиму з боку самого Пацієнта.

7.11. Укладаючи цей Договір, Пацієнт підтверджує своє усвідомлення ризиків медичних втручань та правильне розуміння інформації, наданої лікарем у письмовій (інформована згода) чи усній формі.

8. УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ТА ПРИЗУПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

8.1. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором або законодавством України.

8.2. Виконавець має право припинити дію договору (розірвати в односторонньому порядку) у випадках якщо:

8.2.1. Пацієнт не дотримується чи не виконує режиму лікування, приписів та рекомендацій лікуючого лікаря, необхідних для реалізації програми лікування (включаючи спеціальні інструкції після трансплантації волосся).

8.2.2. Пацієнт порушує Правила внутрішнього розпорядку Виконавця (зокрема прояви неповаги до персоналу чи інших пацієнтів).

8.2.3. Пацієнт не виконує грошових зобов'язань, що впливають із цього Договору (включаючи відмову від внесення завдатку чи передоплати за запис).

8.2.4. У пацієнта наявні медичні протипоказання до застосування лікування або під час лікування виявлені інші стани, при яких неможливе подальше медичне втручання.

8.2.5. Договір розірвано за згодою сторін Договору.

8.3. Виконавець має право призупинити дію договору у випадках якщо:

8.3.1. У пацієнта наявні медичні протипоказання до застосування лікування або під час обстеження виявлені інші стани, при яких неможливе медичне втручання (наприклад, висока температура тіла, герпес у зоні операції чи інші стани, що перешкоджають проведенню запланованої операції).

8.3.2. Пацієнт відмовляється від оформлення інформованої добровільної згоди або документів (заяви, згоди, анкет, правил тощо), що встановлені чинним законодавством України та/або Виконавцем та необхідні для надання медичних послуг.

8.3.3. Пацієнтом надані неповні та/чи недостовірні відомості про стан його здоров'я, інформація про персональні дані (про особу, місце проживання).

8.3.4. Пацієнт не дотримується чи не виконує режиму лікування, приписів та рекомендацій лікуючого лікаря, необхідних для реалізації програми лікування.

8.3.5. Пацієнт не оплачує надані послуги відповідно до Прейскуранту або умов цього Договору (включаючи порушення умов щодо внесення завдатку чи повної передоплати у випадках, визначених Розділом 3). У такому разі Виконавець має право призупинити надання будь-яких Послуг до моменту повного погашення заборгованості.

8.3.6. Пацієнт з'явився на прийом/процедуру в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння.

8.4. **Пацієнт має право розірвати договір** з власної ініціативи та отримати повернення сплачених коштів за невиконані чи ненадані послуги, внесені в якості передоплати, за умови дотримання правил та термінів попередження, визначених у **Розділі 3** цього Договору.

8.5. При розірванні договору з ініціативи Пацієнта, сума коштів, що підлягає поверненню, розраховується за вирахуванням фактично понесених витрат Виконавця та з урахуванням штрафних санкцій (неповернення завдатку), якщо термін попередження про скасування був порушений згідно з п. 3.4.2 та п. 3.5.1 цього Договору.

9. ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ

9.1. Всі спори, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору, вирішуються Сторонами шляхом проведення переговорів у першочерговому порядку.

9.2. Якщо спір неможливо врегулювати шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до норм чинного в Україні законодавства.

9.3. Сторони погоджуються, що в разі виникнення претензій щодо якості наданих Послуг, Пацієнт має надати Виконавцю можливість провести внутрішню експертизу та, за потреби, залучити незалежних фахівців для об'єктивної оцінки медичного результату.

10. ЗГОДИ ТА ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

10.1. Пацієнт усвідомлює, що з метою контролю якості обслуговування, його телефонні розмови з працівниками Виконавця (адміністраторами, лікарями) можуть бути записані, та надає на це свою безумовну згоду.

10.2. З метою безпеки працівників та відвідувачів, об'єктивної фіксації подій та вирішення дисциплінарних/конфліктних питань, у приміщеннях Виконавця (Клініки) за адресою: **м. Київ, вул. М. Липківського, 33-А**, здійснюється фото-, аудіо- та відеофіксація (відеоспостереження) у всіх кабінетах та коридорах.

10.3. **Згода на використання зображень (Маркетинг та медицина):** Пацієнт надає свою згоду на проведення фото- та відеофіксації процесу та результатів надання медичних послуг (зокрема, але не виключно, фотографії зон лікування шкіри та голови «до» та «після» процедур/операцій). Пацієнт дозволяє Виконавцю використовувати ці матеріали за умови забезпечення максимально можливої анонімності (закриття очей, відсутність ідентифікуючих ознак обличчя, якщо це не суперечить меті зйомки) для:

- створення рекламних та інформаційних матеріалів Клініки;
- розміщення на Сайті та в офіційних соцмережах Виконавця (Instagram, Facebook);
- демонстрації в наукових статтях та під час медичних конференцій. Дана згода надається без обмеження строку та території використання і є безоплатною (п. 10.4).

10.4. Пацієнт зобов'язується не заявляти будь-яких претензій майнового чи морального характеру до Виконавця у зв'язку з використанням вищезазначених матеріалів.

10.5. Пацієнт погоджується, що Виконавець має право використовувати записи відеоспостереження та фото/відео фіксації у разі виникнення конфліктів для захисту своїх законних інтересів у правоохоронних та судових органах, а також при зверненні до адвокатів.

10.6. **Персональні дані:** Пацієнт дає повну згоду на обробку його персональних даних (включаючи відомості про стан здоров'я, результати аналізів, фотографії) будь-яким способом, передбаченим Законом України «Про захист персональних даних», у базі персональних даних Виконавця.

10.7. Пацієнт надає згоду на отримання від Виконавця інформаційних та нагадувальних повідомлень (про дату візиту, акції, готовність аналізів) за допомогою SMS, месенджерів (Viber, Telegram, WhatsApp) та електронної пошти.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Укладаючи цей Договір, Пацієнт автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям усіх його положень.

11.2. Цей Договір є публічним відповідно до статей **633, 641 Цивільного кодексу України**, і його умови є однаковими для всіх Пацієнтів. Прийняття умов цього Договору (акцепт) є повним і беззастережним і означає згоду Пацієнта зі всіма умовами Договору без виключення і доповнення. Пацієнт підтверджує, що розуміє значення своїх дій, всі умови Договору йому зрозумілі, він не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства чи загрози.

11.3. Пацієнт надає згоду на проведення Виконавцем усіх дій, з якими він буде ознайомлений (зокрема через інформовані згоди) і які обома Сторонами будуть визнані необхідними та виправданими у зв'язку з наданням Послуг.

11.4. Згода Пацієнта на надання послуг означає, зокрема, що в разі виникнення очікуваних побічних ефектів або реакцій організму, про які він був попереджений лікарем або які описані в цьому Договорі/Інформованій згоді, Пацієнт не буде пред'являти до Виконавця претензій щодо таких ефектів.

11.5. Акцептуванням цієї публічної оферти (що здійснюється шляхом запису на прийом, внесення передоплати/завдатку або фактичного отримання послуги) Пацієнт надає Виконавцю згоду на збирання, зберігання, обробку та використання його персональних даних, медичної інформації та результатів обстежень у межах, передбачених чинним законодавством України та цим Договором.

11.6. Цей Договір має юридичну силу договору, підписаного Сторонами власноруч. Усі зміни та доповнення до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку шляхом публікації нової редакції на Сайті.

12. РЕКВІЗИТИ ТА МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ВИКОНАВЦІВ

12.1. ТОВ «Медичний центр «Хобзей Клінік» ЄДРПОУ: 43348402. Ліцензія: Наказ МОЗ України № 257 від 05.02.2020 р. Адреса: 03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського 33-А, оф.6. Р/р: UA133220010000026003700001323 в АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».

12.2. ФОП ХОБЗЕЙ Ольга Геннадіївна РНОКПП: 3332013981. Ліцензія: №1867 від 30.10.2023 р. Р/р: UA643220010000026000330126897 в АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».

12.3. ФОП ХОБЗЕЙ КУЗЬМА МИКОЛАЙОВИЧ РНОКПП: 3052208538. Ліцензія: №764 від 03.05.2024 р. Р/р: UA263220010000026001340074897 в АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».

12.4. Місцезнаходження: 03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського 33-А, оф.6
Контактна інформація: тел: +38 (099) 522-87-86, e-mail: olga.g.bodrova@gmail.com