

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання онлайн послуг

м. Київ

«25» березня 2020 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «Пологовий будинок «Лелека» в особі **Заступника Генерального директора з адміністративно-технічних питань Алпатова Кирила Георгійовича**, що діє на підставі протоколу № 01/09-16/1 від 01.09.2016 року, ліцензія на провадження діяльності з медичної практики № 1243 від 17 листопада 2016 року (надалі – Виконавець), пропонує фізичним особам (надалі – Замовник) отримати платні онлайн послуги, передбачені цим Договором.

Даний Договір є публічним, відповідно до ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, містить усі істотні умови надання послуг по проведенню медичних діагностичних лабораторних досліджень Замовнику та його умови є однаковими для всіх Замовників, беззастережне прийняття умов якого вважаються акцептуванням цієї оферти Замовником, для чого Виконавець публікує цей Договір про таке:

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Публічний Договір або **Договір** – правочин, що регулює відносини між Виконавцем та Замовником щодо надання платних онлайн послуг, на умовах, встановлених Виконавцем та цим Договором.

Виконавець – Товариство з обмеженою відповідальністю «Пологовий будинок «Лелека», є стороною цього Публічного Договору та надає Замовнику послуги онлайн на підставі та на умовах визначених цим Публічним Договором.

Замовник – фізична особа, яка своїми діями виявила намір приєднатися до цього Публічного Договору, є стороною цього Публічного Договору та має намір отримати чи отримала онлайн послуги.

Онлайн послуги (послуги) – комплекс інформаційних заходів, пов'язаних з інформуванням Замовника щодо будь-яких питань, які викликали чи можуть виникнути у процесі надання медичних послуг, та які надаються Виконавцем відповідно до цих умов. Онлайн послуги не є медичними послугами, носять інформаційний та роз'яснювальний характер, та в жодному разі не можуть бути замінені чи розцінені як надання медичної допомоги (медичних послуг). Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на Сайті Виконавця.

Момент укладення Договору – момент вчинення Замовником підтверджуючих дій.

Підтверджуючі дії – дії, що свідчать про згоду Замовника дотримуватися положень, викладених на Сайті Виконавця та умов цього Договору. Такими діями можуть вважатися: реєстрація Замовника на Сайті Виконавця, замовлення послуг з використанням Сайту Виконавця, початок фактичного використання послуг, оплата послуг чи інші дії, які свідчать про згоду Замовника з цими умовами.

Медична послуга – певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками Виконавця з метою діагностики, лікування, профілактики або реабілітації захворювань, патологій або інших патологічних станів, які є у пацієнта та надаються лише під час особистого (очного) прийому Замовника лікарем Виконавця.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується за замовленням Замовника надати онлайн послуги у строк та на умовах, визначених цим Договором, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити надані Послуги. Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на Сайті Виконавця.

1.2. Під час надання Послуг (онлайн-спілкування) лікар Виконавця може скорегувати призначене ним раніше лікування або надані рекомендації, провести збір анамнезу і скарг, припустити, який міг би бути поставлений діагноз при особистому візиті пацієнта до Виконавця, зазначити які лікарські засоби як правило призначаються при такому можливому діагнозі, на підставі зібраних даних рекомендувати відвідування відповідного фахівця, розповісти, як підготуватися до діагностичних

заходів і до візиту до профільного фахівця, допомогти зорієнтуватися в аналогах препаратів, в сумісності призначених препаратів, допомогти розшифрувати дані аналізів, тощо.

1.3. Замовник приймає на себе усі ризики та відповідальність пов'язані з використанням інформації отриманої від лікаря Виконавця під час онлайн-спілкування (надання Послуг). Будь-які види лікарських засобів рекомендованих лікарями Виконавця під час надання Послуг та будь-які інші рекомендації лікарів Виконавця не можуть розцінюватися як призначення лікаря, і є лише тими засобами, які як правило призначаються при відповідному можливому діагнозі. Будь-яка інформація надана лікарями Виконавця під час надання Послуг не може розцінюватися як діагноз чи призначене лікування і є лише попередньою версією/оцінкою чи припущенням лікаря. **Лише під час особистого (очного) прийому Замовника лікарем Виконавця ставиться діагноз і призначається лікування.**

1.4. Сторони погодили, що Замовник попереджений (і це відноситься до його зони відповідальності), про те, що будь-які рекомендації лікаря Виконавця можуть виконуватися лише після безпосереднього (очного) огляду лікарем Замовника.

1.5. Послуги надаються кваліфікованим персоналом Виконавця.

1.6. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію, що становить лікарську таємницю, сімейну сторону життя Замовника, яка стала відома Виконавцю у зв'язку із виконанням цього Договору та іншу конфіденційну інформацію, крім випадків, передбачених законодавством України.

1.7. Замовник не матиме претензій до Виконавця щодо розголошення лікарської таємниці/конфіденційної інформації у разі передачі/надсилання їх Замовнику за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку на ресурси, що використовувалися під час онлайн-спілкування чи були надані Замовником. Замовник несе персональну відповідальність за доступ третіх осіб до конфіденційної інформації та лікарської таємниці і їх розголошення в зв'язку з наданням третім особам, в тому числі з необережності, доступу, логіну/паролю до ресурсів, що використовувалися під час онлайн-спілкування чи були надані Замовником Виконавцю для надіслання інформації, недотримання Замовником інших розумних умов безпеки під час користування ресурсами задіяними під час надання Послуг.

1.8. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами та повноваженнями на укладення й виконання умов Договору.

1.9. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з дати його оприлюднення на офіційному Сайті Виконавця.

1.10. Для Замовника Договір є обов'язковим з моменту прийняття ним пропозиції про укладення Договору – вчинення підтверджуючих дій. Безумовне та повне прийняття умов Договору Замовником полягає в здійсненні Замовником дій, спрямованих на отримання Послуг, а саме вчинення підтверджуючих дій.

1.11. Договір укладається шляхом приєднання Замовника до запропонованого Виконавцем Договору загалом та прийняття всіх істотних умов Договору без підписання письмового примірника Договору і має юридичну силу відповідно до положень ст. 633, 634 Цивільного кодексу України. Замовник не може пропонувати свої умови Договору.

1.12. Замовник надає беззастережну згоду Виконавцю на обробку персональних даних Замовника, в тому числі на отримання та обробку конфіденційної інформації, зображень, фото-, аудіо-, та відеоматеріалів, лікарської таємниці (відомостей про стан здоров'я, хворобу, діагноз, методи лікування, прогноз, результати аналізів та ін., а також про сімейне та інтимне життя, факт звернення до Виконавця, відомості, одержані при медичному обстеженні, тощо) з метою надання онлайн послуг або інших послуг Виконавцем.

1.13. Умови даного Договору в загальному порядку створюють та регулюють взаємні права та обов'язки між Замовником та Виконавцем при наданні Послуг останнім на умовах даного Договору.

1.14. Вчиненням підтверджуючих дій, Замовник беззастережно та безумовно приєднується до умов цього Договору та підтверджує, що він ознайомлений і згоден з умовами цього Договору, Прейскурантом Виконавця, що розміщений на Сайті, а також надає свою згоду на збір та обробку своїх персональних даних в порядку, визначеному чинним законодавством України.

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Послуги надаються онлайн, тобто дистанційно, шляхом використання телекомунікаційних засобів зв'язку і технологій для обміну інформацією між лікарями Виконавця та Замовником.

2.2. Для отримання Послуг Замовнику необхідно мати комп'ютер з веб-камерою або смартфон. Не потрібно здійснювати додаткових програмних установок.

2.3. Послуги надаються за попередньою реєстрацією, записом Замовника. Виконавець надає послуги на підставі запитів Замовника, у погоджені між Сторонами дату та час, з урахуванням графіку роботи лікарів Виконавця. Послуги надаються за фактичним місцезнаходженням кожної із Сторін з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, які погоджуються Сторонами при записі Замовника.

2.4. До моменту отримання Послуг Замовник зобов'язаний здійснити їх оплату в порядку та на умовах визначених цим Договором.

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

2.6. Дату та час надання Послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця.

2.7. Послуги надаються Виконавцем у разі їх попередньої оплати Замовником.

2.8. Послуги вважаються замовленими з моменту вчинення підтверджуючих дій.

2.9. Дата та точний час надання Послуг визначається Виконавцем за погодженням із Замовником у телефонному або іншому онлайн режимі.

2.10. Виконавець може додатково повідомляти Замовника про час надання Послуг шляхом здійснення контрольного дзвінка або надіслання інформаційного повідомлення за номером телефону чи електронною адресою, наданими Замовником.

2.11. У випадку не виходу Замовника на зв'язок для отримання Послуг в погоджені Сторонами дату та час надання Послуг, Послуги вважаються наданими належним чином та Виконавець має право не повертати сплачені за Послуги кошти.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Виконавець має право:

3.1.1. Не починати надання Послуг у разі не здійснення Замовником оплати в розмірі повної вартості Послуг.

3.1.2. Змістити час надання Послуг на розумний строк.

3.1.3. Відмовитись від надання Послуг повернувши при цьому вартість сплачених Послуг.

3.1.4. Отримувати, зберігати та використовувати інформацію про Замовника відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.

3.1.5. Здійснювати запис телефонних розмов з Замовником та процесу надання Послуг.

3.1.6. Змінити вартість Послуг, повідомивши Замовника про такі зміни шляхом розміщення інформації на Сайті або іншим доступним способом. При цьому нові ціни вступають в силу з моменту їх опублікування на Сайті, якщо інше не передбачено Виконавцем.

3.1.7. Припинити в односторонньому порядку надання Послуг у випадках (зокрема, але не виключно): при наявності протипоказань, визначених Виконавцем; при визначенні Виконавцем необхідності проведення консультативного прийому у закладі охорони здоров'я Виконавця та надання медичної допомоги; при наявності побажань Замовника до способу та обсягу Послуг, які можуть бути розцінені Виконавцем як недопустимі, неможливі чи неефективні; в інших випадках на розсуд Виконавця з повідомленням Замовника та обґрунтуванням причин.

3.1.8. Відмовити у наданні Послуг при пред'явленні Замовником неповних та/або недостовірних даних про себе Виконавцю, а також у разі наявності заборгованості Замовника перед Виконавцем за будь-які послуги Виконавця.

3.1.9. У випадку не виходу Замовника на зв'язок в погоджену Сторонами дату та час, не повертати сплачені за Послуги кошти.

3.2. Замовник має право:

3.2.1. На отримання Послуг належної якості.

3.2.2. Ознайомлюватись з усією необхідною інформацією, пов'язаною з наданням Послуг, шляхом звернення до Виконавця.

3.2.3. Відмовитись від отримання Послуг Виконавця та перенести надання Послуг на іншу дату і час, погоджені із Виконавцем.

3.2.4. На таємницю про стан здоров'я, факт звернення за Послугою, можливий діагноз.

3.3. Виконавець зобов'язується:

3.3.1. Надавати Замовнику своєчасно, якісно та в повному обсязі Послуги у відповідності до умов цього Договору.

3.3.2. Надавати Замовнику всю необхідну інформацію, пов'язану з наданням Послуг.

3.3.3. Повідомляти Замовника про настання будь-яких обставин, що унеможливають надання Послуг.

3.3.4. Здійснювати запис Замовника у погоджені між Сторонами дату та час надання Послуг на підставі відповідного звернення Замовника до Виконавця.

3.4. Замовник зобов'язується:

3.4.1. Оплатити Послуги у повному обсязі до початку їх надання.

3.4.2. Погодити із Виконавцем дату та час надання Послуг у порядку, передбаченому Договором.

3.4.3. Повідомити точні та достовірні контактні дані для надання Послуг Виконавцем.

3.4.4. Зв'язатися із Виконавцем з метою отримання Послуг у погоджені дату та час.

3.4.5. Прийняти належним чином надані Виконавцем Послуги.

4. ЦІНА ДОГОВОРУ (ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ), ПОРЯДОК І СТРОКИ РОЗРАХУНКІВ, УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ ОПЛАТИ

4.1. Вартість Послуг визначається згідно діючого Прейскуранту Виконавця, що розміщений на Сайті Виконавця та діє на дату оплати Замовником Послуг.

4.2. До моменту отримання Послуг Замовник зобов'язаний здійснити їх оплату.

4.3. Оплата Послуг здійснюється Замовником авансовим (попереднім) платежем шляхом перерахування повної вартості відповідної Послуги згідно Прейскуранту Виконавця на банківський рахунок Виконавця.

4.4. У разі відмови Замовника від отримання фактично оплачених Послуг, Замовник має право перенести надання Послуг на будь-яку іншу дату та час, попередньо погодивши це із Виконавцем. У разі, якщо Замовник не бажає отримати фактично оплачені Послуги, грошові кошти повертаються Замовнику у порядку, визначеному чинним законодавством України та з урахуванням строків і правил відповідних платіжних систем.

4.5. У разі, якщо Замовник протягом 1 (одного) робочого дня з дати фактичного отримання Послуг не заявить письмову мотивовану відмову від їх прийняття, Послуги вважаються прийнятими Замовником без застережень і без претензій.

4.6. У разі надання мотивованої відмови Замовника від прийняття Послуг, Сторони вирішують спірні питання шляхом переговорів.

4.7. Валюта розрахунку для готівкового розрахунку за цим Договором є українська гривня.

4.8. Реквізити для здійснення платежу за безготівковим розрахунком наведено у розділі 9 цього Договору «Реквізити Виконавця».

4.9. Якщо Замовник порушує порядок та строки оплати, Виконавець має право на відшкодування збитків, а також може припинити або відмовити у наданні будь-яких своїх послуг до сплати заборгованості.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

5.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, згідно з чинним законодавством України та умовами цього Договору.

5.2. Замовник приймає на себе усі ризики та відповідальність пов'язані з використанням інформації отриманої від лікаря Виконавця під час надання Послуг. Будь-які види лікарських засобів, рекомендованих лікарями Виконавця під час надання Послуг та будь-які інші рекомендації лікарів Виконавця не можуть розцінюватися як призначення лікаря, і є лише тими засобами, які як правило призначаються при відповідному можливому діагнозі. Будь-яка інформація надана лікарями Виконавця під час надання Послуг не може розцінюватися Замовником як діагноз чи призначене лікування і є лише попередньою версією/оцінкою чи припущенням лікаря. Лише під час особистого (очного) прийому Замовника лікарем ставиться діагноз і призначається лікування.

5.3. Сторони погодили, що Замовник попереджений (і це відноситься до його зони відповідальності), про те, що будь-які рекомендації лікаря Виконавця можуть виконуватися лише після безпосереднього (очного) огляду лікарем Замовника.

5.4. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору у разі виникнення особливих обставин з об'єктивних причин (форс-мажорних обставин), які Сторони не могли передбачити і що перешкоджають Сторонам виконати свої обов'язки за цим Договором.

5.5. До форс-мажорних обставин Сторони відносять: стихійні лиха (бурі, циклони, повені, землетруси та інші природні та кліматичні явища); війну і воєнні дії, заколот, блокаду, масові заворушення, страйки, безпорядки та інші протиправні дії; технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі та т.п.); дії, бездіяльність або акти державних органів, виконавчих органів влади та місцевого самоврядування, спрямовані на

припинення або призупинення виконання дій за цим Договором, та такі, що перешкоджають нормальній діяльності Сторін.

5.6. Сторона, яка не може виконувати свої договірні відносини внаслідок обставин, зазначених у п. 5.5. Договору повинна повідомити про це іншу сторону письмово, але не пізніше 10 календарних днів з дати їх виникнення, а також належним чином цей факт підтвердити.

5.7. На період дії форс-мажорних обставин продовжується строк дії цього Договору. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше шести місяців, кожна зі Сторін вправі розірвати Договір. У випадку розірвання Договору з ініціативи Виконавця, в зв'язку з дією форс-мажорних обставин, він зобов'язаний повернути Замовнику кошти сплачені за не наданий об'єм онлайн послуг.

5.8. Замовник несе відповідальність за надання Виконавцю повної і достовірної інформації, необхідної для надання Послуг, а також за своєчасне і повне виконання своїх фінансових зобов'язань.

5.9. Усі спірні питання, що можуть виникнути з цього Договору або у зв'язку з його виконанням, Сторони будуть вирішувати шляхом переговорів, або в судовому порядку з урахуванням положень п. 5.11. цього Договору, згідно з чинним законодавством України.

5.10. Претензії щодо якості послуг розглядаються у письмовому вигляді, що подаються на ім'я керівництва Виконавця, де зазначаються конкретні недоліки та вимоги.

5.11. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим для Сторін цього Договору.

5.12. У випадку неможливості вирішення розбіжностей шляхом переговорів протягом 30 (тридцяти) днів, спір підлягає розгляду у місцевому суді за місцезнаходженням відповідача.

6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО НЬОГО ТА РОЗІРВАННЯ

6.1. Договір набирає чинності для конкретного Замовника з моменту вчинення ним однієї з Підтверджуючих дій та діє до повного виконання сторонами своїх зобов'язань з урахуванням положень цього Договору.

6.2. Цей Договір публічно доводиться до відома усіх Замовників, шляхом його розміщення (оприлюднення) на Сайті Виконавця.

6.3. Виконавець самостійно та на виконання вимог чинного законодавства України визначає умови Договору. Виконавець самостійно має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це Замовників на Сайті. Не розірвання Замовником Договору, вчинення ним підтверджувальних дій чи отримання Послуг свідчить про згоду Замовника зі змінами, внесеними до Договору.

6.4. При внесенні змін до цього Договору, Виконавець розміщує повідомлення про такі зміни на своєму Сайті. При цьому Виконавець гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Виконавця поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

6.5. Виконавець має право припинити дію цього Договору в односторонньому порядку, попередивши шляхом розміщення оголошення про це на своєму Сайті.

6.6. У випадку припинення дії цього Договору у порядку, передбаченому п. 6.5 Договору, Виконавець не звільняється від обов'язку надати Послуги всім Замовникам, які здійснили попередню оплату Послуг, до відповідного оприлюднення повідомлення про припинення дії цього Договору.

6.7. Послуги за кожним персональним замовленням надаються на умовах Договору, редакція якого була чинною на момент вчинення підтверджуючих дій.

6.8. Сторони можуть припинити договірні відносини достроково на умовах, передбачених чинним законодавством України та цим Договором.

6.9. Дія цього Договору може бути достроково припинена в наступних випадках:

- За ініціативою Замовника, шляхом повідомлення про це Виконавця будь-яким зручним способом.
- За ініціативою Виконавця, шляхом повідомлення про це Замовника будь-яким зручним способом.
- За взаємною згодою сторін.

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

7.1. Сторони домовились про безстроковий характер договірних умов відносно розкриття лікарської таємниці та несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

7.2. Кожна із Сторін зобов'язана забезпечити сувору конфіденційність інформації, отриманої від іншої Сторони при укладенні та виконанні цього Договору. Передача зазначеної інформації третім особам, її опублікування або розголошення будь-яким іншим способом може мати місце лише за письмовим погодженням обох Сторін, незалежно від причин і дати припинення Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

7.3. Виконавець не несе відповідальності за розголошення інформації, наданої Замовником під час надання Послуг, якщо таке розголошення сталося внаслідок обставин, які не залежали від волі Виконавця та не могли бути попереджені чи уникнені ним (зокрема, внаслідок хакерських атак, перехоплення інформаційних даних, розміщення конфіденційної інформації Замовником на зовнішніх інформаційних ресурсах та/або веб-сайтах тощо).

7.4. Сторони погодилися на ведення запису розмов та можливість посилання на їх у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій.

7.5. Замовник несе персональну відповідальність за розголошення конфіденційної інформації при наданні ним умисно чи з необережності доступу третім особам до телекомунікаційних ресурсів, що використовувались під час надання Послуг чи до інформації наданої/отриманої під час надання Послуг.

7.6. Виконавець вживає всі можливі заходи щодо збереження конфіденційної інформації, але не несе відповідальності за її розголошення в результаті хакерських атак на програмне забезпечення Виконавця або фізичне викрадення носіїв інформації.

8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ, ІНШІ УМОВИ

8.1. Отримання, обробка, зберігання та використання інформації про Замовника здійснюється Виконавцем відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

8.2. Приєднавшись до цього Договору Замовник надає свою згоду Виконавцю на зберігання, обробку та використання його персональних даних, наданих при укладенні цього Договору, з метою створення бази клієнтів Виконавця, а також для контактування з Замовником.

8.3. Замовник надає згоду на використання Виконавцем контактних даних Замовника, для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та (або) рекламного характеру, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Замовника. За письмовою заявою Замовника, контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

8.4. Замовник розуміє і погоджується з тим, що вся інформація, яка розміщується на Сайті носить лише інформаційно-рекомендаційний характер та не може використовуватися як медична документація, та як вказівка до лікування.

8.5. Діючий Прейскурант Виконавця розміщується на Сайті Виконавця.

8.6. Усі зміни до цього Договору вносяться шляхом затвердження нової редакції Договору.

9. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

ТОВ «Пологовий будинок «Лелека»

04075, Україна, м. Київ, вул. Квітки Цісик, б. 56

Код ЄДРПОУ 39155132

Р/р UA27339500000026001682572001

Банк: АТ «ТАСКОМБАНК» Київ, Україна

МФО 339500

Індивідуальний податковий номер 391551326541

Заступник Генерального директора

з адміністративно-технічних питань

Алпатов Кирило Георгійович