

Публічний договір
про надання медичних послуг

м. Одеса

Діагностичний центр - Товариство з обмеженою відповідальністю «Смартлаб» (код ЄДРПОУ 36552995), виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців (далі по тексту - ЄДРЮОФОП) серії ААВ № 277639, зареєстроване 30.06.2009 року № 1 556 1020000035921 (номер запису в ЄДРЮОФОП), що діє на підставі ліцензії на медичну практику серії АЕ № 571 778 від 18.12.2014 року, видана Міністерством охорони здоров'я України безстроково, в особі директора Соханя Станіслава Євгеновича, який діє на підставі Статуту, іменоване надалі «Виконавець або ДЦ », з одного боку та Фізична особа, яка на оплатній основі замовляє медичні послуги згідно з цим Договором, іменована в подальшому «Пацієнт та/або Замовник », з іншого боку, уклали цей Договір про наступне:

1.ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

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

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

1.1.2 Пацієнт - фізична особа, яка звернулася за наданням Послуг та якій безпосередньо надаються такі Послуги Виконавцем відповідно до Замовлення. Вік пацієнта з якого можуть бути надані медичні послуги за цим Договором встановлюється Виконавцем самостійно на підставі внутрішніх розпорядчих документів підприємства.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

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

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

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

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

2.3. Акцепт (прийняття умов цього Договору) може бути здійснений одним із способів:

- приєднанням до договору, шляхом підписання Замовником/ Пацієнтом відповідної заяви про приєднання;
- проставлянням відмітки Замовником/ Пацієнтом про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі повідомлення «Я погоджуюсь з умовами публічного договору » направленою за номером телефону та / або на електронну адресу;
- проставлянням відмітки в полі «Я погоджуюсь з умовами публічного договору», у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>;
- внесення Пацієнтом/ Замовником грошових коштів в касу або на розрахунковий рахунок ДЦ, відповідно до замовлення;
- факт звернення за програмою медичних гарантій (п.2.1.1. Договору).

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

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

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

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

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

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

3. УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.9. Сторони погодились, що акцепт умов цього Договору є підтвердженням того, що Пацієнт надав медичному робітнику ДЦ інформовану добровільну згоду на медичне втручання (Додаток 2), та був проінформований про усі особливості медичної послуги / медичного втручання та пов'язані з нею ризики у доступній формі, у т.ч. про наступне: яким чином проводиться взяття біологічного матеріалу; на якому обладнанні проводиться лабораторне дослідження; які строки виконання лабораторних досліджень; які тест - системи або реагенти використовуються для досліджень; результати призначені тільки для клінічного використання; про те, що інтерпретація результатів повинна проводитись виключно лікарем; про правила підготовки до лабораторних досліджень; у виняткових випадках, з технологічних причин, терміни видачі результатів досліджень можуть бути відстрочені на кілька днів; ТОВ "Смартлаб" проводить лабораторні дослідження керуючись чинним законодавством України та не несе відповідальність, у разі якщо при перетині кордону іноземної держави результат тестування не буде врахований відповідними органами

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

3.11. У випадку здійснення онлайн замовлення через вебсайт ТОВ «Смартлаб» за посиланням <https://smartlab.ua/>, Пацієнт /Замовник враховує умови користування вебсайтом (Додаток 3 до цього договору), які є невід'ємною частиною, цього договору.

Персональні дані пацієнта.

3.12. Пацієнт погоджується на передачу Виконавцю своїх персональних даних відповідно до умов цього Договору та Додатку № 2 до нього в обсязі, необхідному для оформлення Замовлення, оплати Замовлення та на надання Послуги.

3.13. Приєднанням до цього Договору пацієнт, підтверджує, що проінформований про наступне:

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

2) розпорядником персональних даних Пацієнта є Товариство з обмеженою відповідальністю «Смартлаб» (код ЄДРПОУ 36552995; адреса: м. Одеса, вулиця Івана та Юрія Лип, будинок 13)

3) метою обробки даних Пацієнта є проведення ТОВ «Смартлаб» лабораторних досліджень біологічного матеріалу пацієнта у т.ч. надання інших медико – діагностичних послуг та надання швидкого доступу пацієнту до власних результатів лабораторних досліджень, отриманням додаткової інформації, пов'язаної з результатами лабораторних досліджень або станом здоров'я, в інших цілях, що стосуються стану здоров'я та медичних послуг.

3.14. Пацієнт надає право ТОВ «Смартлаб»:

- 1) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних Розпорядникам та/або третім особам. Пацієнт надає згоду на обробку своїх персональних даних у будь-яких комп'ютерних та/або інформаційних системах для здійснення діяльності відповідно до мети обробки, зазначеної в даному Договорі;
- 2) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних у т.ч. результатів лабораторних досліджень Національній службі здоров'я України;
- 3) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних у т.ч. результатів лабораторних досліджень територіальним обласним центрам контролю та профілактики хвороб МОЗ України, у випадках передбачених законодавством ;
- 4) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних, у випадку проведення тестування на ВІЛ-інфекцію, до партнерського закладу охорони здоров'я, який здійснює підтверджувальні дослідження.
- 5) на використання його номеру телефону, та адреси електронної пошти, в маркетингових цілях, а саме направлення Пацієнту інформаційних та рекламних сповіщень ТОВ «Смартлаб» відносно медичних послуг (інформування щодо акцій, знижок, нових послуг тощо).

4 . ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ І ВАРТІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

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

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

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

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

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

4.3. Розрахунок за медичні послуги здійснюється Замовником у розмірі 100% ціни (шляхом попередньої оплати) відповідної медичної послуги згідно з Прейскурантом Виконавця одним із наступних способів: авансовим (попереднім) платежем шляхом перерахування грошових коштів у національній валюті України на банківський рахунок Виконавця за допомогою банківського переказу або онлайн-платежем з використанням платіжних засобів та відповідно до правил платіжної системи; в день фактичного надання медичних послуг шляхом внесення грошових коштів у національній валюті України в касу Виконавця, платіжною картою через термінал чи іншим способом, не забороненим чинним законодавством України, якщо інше не передбачено індивідуальним договором про надання медичних послуг, укладеним між Сторонами. Оплата також може бути здійснена через віртуальний кошик веб-сайту ТОВ «Смартлаб» (<https://smartlab.ua/cart/order>), шляхом оформлення замовлення на необхідні послуги.

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

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

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

5 . ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.

5.1. Діагностичний центр зобов'язується:

5.1.1. Забезпечити Пацієнта/Замовника інформацією, що містить відомості про місце надання послуг, режим роботи ДЦ, перелік медичних послуг із зазначенням їх вартості, умови надання та отримання цих послуг,

відомості про кваліфікацію та сертифікації фахівців, та іншою інформацією відповідно до ЗУ «Про захист прав споживачів». У разі надання послуг з лабораторної діагностики в обов'язковому порядку проінформувати Пацієнта/Замовника про правила підготовки до лабораторних досліджень та наслідків, які можуть виникнути при недотриманні цих правил.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2. Діагностичний центр має право:

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

5.2.2 В односторонньому порядку змінювати:

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

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

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

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

5.2.4.1. порушень Пацієнтом рекомендацій медичного персоналу ДЦ щодо правил підготовки до взяття біологічного матеріалу для проведення лабораторних досліджень;

5.2.4.2. порушення правил перебування пацієнтів / замовників у ДЦ (Додаток 1 до цього договору);

5.2.4.3. пацієнт відмовляється надати медичному працівнику ДЦ паспорт, або інший документ що посвідчує особу (*при замовленні деяких видів лабораторних досліджень надання документа що посвідчує особу є обов'язковим);

5.2.4.4. пацієнт відмовляється вносити 100 % передоплату відповідно до оформленого рахунку;

5.2.4.5. замовлення пацієнта щодо безплатної медичної допомоги не підпадають під критерії Програми медичних гарантій; або ДЦ не було укладено договір с НСЗУ щодо надання медичних послуг, з яких звернувся Пацієнт.

5.2.4.6. пацієнту проводилось взяття біологічного матеріалу, щодо якого він має намір зробити замовлення на дослідження, медичними працівниками іншого медичного закладу, поза місцезнаходженням ДЦ; тобто відсутні докази, що взяття біологічного матеріалу проведено, саме у цієї особи (* у деяких випадках, передбачених розпорядженнями керівництва ДЦ);

5.2.4.7. пацієнт, або законний представник пацієнта відмовляється надати інформовану добровільну згоду на медичне втручання (Додаток 2) та/ або відмовився підтвердити факт ознайомлення з документом одним із способів:

- проставлянням відмітки про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі «Я даю згоду на обробку персональних даних та інформовану добровільну згоду на медичне втручання» повідомлення направлено за номером телефону та / або на електронну адресу;

- проставлянням відмітки в полі «Я даю згоду на обробку персональних даних та інформовану добровільну згоду на медичне втручання», у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб»

<https://smartlab.ua/>

5.2.4.8. у разі звернення до ДЦ за послугою щеплення, пацієнт / законний представник, відмовляється надати медичному працівнику ДЦ направлення лікаря на проведення щеплення та/ або відмовляється надати інформовану згоду на проведення щеплення;

5.2.4.9. у разі звернення за послугами з проведення ін'єкціонування (внутрішньом'язові, внутрішньовенні, підшкірні ін'єкції) пацієнт / законний представник відмовляється надати працівнику ДЦ направлення лікаря на проведення процедури та/або відмовляється надавати інформовану добровільну згоду на медичне втручання за формою встановленою Додатком 2 до цього договору.

5.2.4.10. пацієнт / Замовник відмовився приєднатися до всіх умов цього публічного договору та / або підтвердити факт ознайомлення з умовами Договору одним із способів :

- шляхом підписання Замовником/ Пацієнтом відповідної заяви про приєднання;

- проставлянням відмітки Замовником/ Пацієнтом про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі повідомлення «Я погоджуюсь з умовами публічного договору » направленою за номером телефону та / або на електронну адресу;

- проставлянням відмітки в полі «Я погоджуюсь з умовами публічного договору», у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>

5.2.5. У разі повторного звернення Пацієнта/Замовника, Договір з яким було припинено/ або було відмовлено в укладанні по причинах зазначених в п.п.5.2.4.2 Договору, ДЦ має право відмовити йому в укладанні нового Договору (публічна пропозиція на укладення договору не буде поширюватися на Замовника та Акцепт не підлягає прийняттю) до тих пір поки керівництво ДЦ не вирішить інакше.

5.2.6. В односторонньому порядку, без пояснення причин, розірвати цей Договір з повним поверненням оплачених коштів Пацієнту/ Замовнику за ненадані послуги.

5.2.7. Відмовити Пацієнту/Замовнику, який звернувся в день проведення акційних знижок, в наданні послуг по акційним цінам, у разі ненадання Пацієнтом/Замовником документів, що підтверджують право на надання йому послуг в рамках проведеної ДЦ акції.

5.2.8. Проводити акції, надавати знижки, впроваджувати програми лояльності, спеціальні бонусні програми тощо на підставі внутрішніх розпорядчих документів підприємства.

5.2.9 Здійснювати аудіо -відеофіксацію у приміщеннях відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (окрім приміщень приватного користування);

5.2.10. Пересилати на поштову скриньку особистої електронної пошти Пацієнта результати лабораторних досліджень та інші інформаційні / рекламні повідомлення ;

5.2.11. Надсилати за номером мобільного телефону Пацієнта СМС та Viber інформаційну / рекламну розсилку, у т.ч. інформацію про готовність результатів лабораторних досліджень.

5.2.12. На утилізацію біологічного матеріалу Пацієнта (після спливу терміну зберігання) відповідно до вимог санітарно-протиепідемічних правил і норм щодо поводження з медичними відходами.

5.2.13 Надати Пацієнту невідкладну медичну допомогу, у випадку погіршення стану здоров'я Пацієнта, під час перебування на території відділення діагностичного центру, медичними працівниками (в межах їх повноважень) керуючись чинними медичними протоколами; викликати бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги, у випадку такої необхідності

5.2.14 Зберігати біологічний матеріал Пацієнта у лабораторії ТОВ «Смартлаб» з метою можливого повторного його дослідження; строк зберігання зразків біологічного матеріалу лабораторія може встановлювати на свій розсуд, але термін зберігання не може перевищувати встановлених нормативними актами строків передбачених окремо для кожного виду біологічного матеріалу з урахуванням виду лабораторних досліджень.

5.2.15 Передавати біологічний матеріал (кров, сеча, кал та інше) Пацієнта субпідрядним медичним лабораторіям (у разі якщо замовлене лабораторне дослідження проводиться в рамках договірних відносин на базі іншої лабораторії) без попередньої письмової або усної згоди на ці дії Пацієнта; проте тільки у тому випадку, якщо субпідрядна лабораторія відповідає всім пред'явленим законодавством вимогам;

5.2.16. Без додаткової згоди з пацієнтом, вносити персональні дані пацієнта, у т.ч. дані про стан його здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, відомості одержані при медичному обстеженні до електронної системи охорони здоров'я через медичну інформаційно – аналітичну систему, відповідно до чинного законодавства України.

5.3. Пацієнт/ Замовник зобов'язується:

5.3.1. До отримання медичних послуг ознайомитись з Прейскурантом Виконавця та іншими умовами надання медичних послуг, зокрема з умовами цього Договору;

5.3.2. З'явитись до місця надання медичних послуг в погоджений із Виконавцем час (у разі здійснення попереднього запису);

5.3.3. До початку надання медичних послуг повідомити ДЦ про весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі його хвороби, вади, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби та харчові продукти та іншу суттєву інформацію про стан здоров'я Пацієнта.

5.3.4. Надати ДЦ інформовану добровільну згоду про медичне втручання, згоду на обробку персональних даних: за додатковою вимогою медичного персоналу ДЦ також надати усі необхідні дозволи (у т.ч. у письмовому вигляді), необхідні для надання відповідної медичної послуги.

5.3.4.1. Законний представник дитини (яка не досягла 14 років), надати письмову інформовану згоду на медичне втручання відповідно до встановленої форми (Додаток 2 до цього договору).

- 5.3.5. При замовленні лабораторних досліджень, надавати медичному персоналу документ, що посвідчує особу (*при замовленні деяких видів лабораторних досліджень надання документа що посвідчує особу є обов'язковим);
- 5.3.6. При зверненні за наданням медичних послуг в день проведення акційних знижок, відповідно до затверджених програм керівництвом ДЦ, пред'являти документи, що підтверджують його право на отримання відповідної знижки (пенсійне посвідчення, довідка про взяття переселенця із зони АТО на облік, копію рішення органів опіки та піклування, довідку медико-соціальної експертизи, посвідчення учасників ЧАС (1,2 кат.) тощо);
- 5.3.7. При зверненні за одержанням послуг з проведення процедури ін'єкціонування (в / м, в / в, підшкірні) та/або процедури вакцинації пред'явити персоналу ДЦ документ (призначення лікаря) з печаткою і підписом лікаря про призначення лікарських препаратів (з обов'язковим зазначенням його назви, дози, форми випуску). У разі звернення за послугами з проведення ін'єкціонування (внутрішньом'язові, внутрішньовенні, підшкірні ін'єкції) інформувати до надання зазначених вище послуг про перенесені Пацієнтом або наявні у нього захворювання, відомі йому алергічні реакції, в тому числі про побічні дії від застосування медикаментів.
- 5.3.8. Надати ДЦ достовірні відомості про своє ім'я, прізвище, по батькові, вік, стать і контактні дані (адреса проживання, контактні телефони, адресу електронної пошти) та іншу інформацію володіння якою необхідно співробітникам ДЦ для надання якісної медичної послуги.
- 5.3.9. Надати можливість співробітникам ДЦ, в разі необхідності, знімати копії з документів, що підтверджують особу одержувача медичних послуг, стан його здоров'я і право на отримання знижки у межах акційних програм.
- 5.3.10. Дотримуватися всіх рекомендацій медичного персоналу ДЦ щодо правил підготовки до взяття біологічного матеріалу для проведення лабораторних досліджень.
- 5.3.11. Дотримуватися Правил перебування пацієнтів у відділеннях діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (додаток № 1 до цього Договору), затверджених директором ДЦ.
- 5.3.12. У повному обсязі та в строки, встановлені цим Договором, проводити оплату медичних послуг.
- 5.3.13. Отримувати результати лабораторних досліджень у відділенні ДЦ тільки після пред'явлення рахунку на оплату цих послуг або після пред'явлення документа що посвідчує особу. Сторони погодили, що Пацієнт/Замовник несе повну відповідальність за наданий йому рахунок, і не повинен передавати його третім особам.
- 5.3.14. З'являться особисто до відділення ДЦ для проведення процедури взяття біологічного матеріалу задля лабораторного дослідження;
- 5.3.15. Звертатись до ДЦ, в межах програми медичних гарантій НСЗУ, тільки при наявності електронного направлення, відповідно чинного законодавства України.

5.4. Пацієнт/Замовник має право:

- 5.4.1. У доступній для нього формі отримати наявну у ДЦ інформацію про послуги що надаються, у т.ч. про результати лабораторних досліджень, можливі варіанти медичного втручання і його наслідки, а також про вартість та строки надання медичних послуг.
- 5.4.2. Самостійно на підставі чинного прейскуранта, визначати перелік послуг, з урахуванням рекомендацій отриманих від персоналу ДЦ та направлення лікуючого лікаря та отримувати їх від ДЦ належної якості.
- 5.4.3. На отримання цього Договору в друкованій формі.
- 5.4.4. Отримання копій документації в друкованій формі, яка підтверджує право ДЦ на здійснення господарської діяльності та надання медичних послуг.
- 5.4.5. На отримання результатів досліджень в друкованій формі, після закінчення термінів встановлених для проведення кожного лабораторного дослідження окремо, попередньо пред'явивши рахунок, який підтверджує факт попередньої оплати за проведені дослідження або документ що посвідчує його особу.
- 5.4.6. Звернутись до керівництва ДЦ з пропозиціями, скаргами, у тому числі з приводу наданих медичних послуг.
- 5.4.7. На дотримання конфіденційності інформації про стан здоров'я, діагноз захворювання та інші відомості, отримані при обстеженні одержувача медичних послуг.
- 5.4.8. На повернення грошових коштів за неотримані медичні послуги або за неякісно отримані медичні послуги в разі визнання претензії (п.6.3.Договору). Повернення коштів здійснюється на підставі документа, що посвідчує особу платника за послуги.
- 5.4.9. На отримання безплатних послуг в межах Програми медичних гарантій, відповідно до укладених договорів між ДЦ та НСЗУ, за умови відповідності Пацієнта вимогам програми (наявність укладеної декларації, електронного направлення тощо).

6. ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ. ПРЕТЕНЗІЙНИЙ ПОРЯДОК.

- 6.1. У разі якщо Пацієнт/Замовник не задоволений якістю медичних послуг, він має право скласти письмову претензію (скаргу), вказавши в обов'язковому порядку: адресу відділення до якого Пацієнт звернувся; своє повне ПІБ; свою адресу місцеперебування; найменування медичних послуг, щодо яких пред'являється зазначена претензія; ПІБ співробітника ДЦ, який надав неякісну послугу; дату надання даної послуги, а також суть претензій.
- 6.2. Претензія повинна бути розглянута керівництвом ДЦ протягом одного місяця з дня її надходження, а у випадках коли суть претензії не вимагає додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів

від дня її отримання. Відповідь на претензію оформляється у письмовому вигляді та повинна бути надана Пацієнту/ Законному представнику особисто під підпис або направлена йому поштою.

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

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

6.5. У випадках передбачених підпунктом 5.4.8 цього Договору Пацієнт/ Законний представник має право на повернення грошових коштів у порядку передбаченому Положенням про повернення коштів (перерахування) у випадку неотримання медичних послуг/ товарів (Додаток 4 до цього Договору).

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.

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

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

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

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

- невиконання пацієнтом обов'язків, передбачених підпунктом 5.3.3., 5.3.7 цього Договору, зокрема приписів і рекомендацій лікарів ДЦ, плану лікування тощо;
- неповідомлення Пацієнтом/Законним представником суттєвої інформації про стан здоров'я Пацієнта;
- використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями ДЦ;
- не повідомлення Пацієнтом/Законним представником інформації про Пацієнта, передбаченої п.п. 5.3.3. цього Договору;

- отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров'я;

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

- відмови надання Пацієнтом/ Законним представником інформованої згоди на медичне втручання та/або відмови від акцепту цього Договору, що стало приводом у відмові пацієнту в наданні послуг;

- порушення правил підготовки Пацієнтом до взяття біологічного матеріалу з метою проведення лабораторних досліджень.

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

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

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

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

8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА УМОВИ ЙОГО ПРИПИНЕННЯ ТА ЗМІНИ

8.1. Договір набирає чинності з моменту його акцепту Пацієнтом або його законним представником та діє безстроково.

8.2. Даний Договір доводиться до відома усіх Пацієнтів/Замовників одним із способів;

- шляхом його розміщення (оприлюднення) на сайті Виконавця (<https://smartlab.ua/>) та на інформаційних стендах (у «куточку споживача») у відділеннях ДЦ;

- шляхом направлення SMS - повідомлення з посиланням на документ за номером телефону та / або направлення відповідного повідомлення на електронну адресу під час оформлення замовлення у відділенні ДЦ.

8.3. Відсутність підписаного Сторонами примірника Договору на паперовому носії з проставленням підписів обох Сторін в разі здійснення за даним Договором замовлення Послуг Виконавця та/або фактичної оплати Послуг Виконавця та/або безпосереднє надання Послуги Пацієнту не є підставою вважати цей Договір не укладеним.

9. ІНШІ УМОВИ.

9.1. Укладаючи цей Договір Пацієнт/Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору. Всі додатки до договору є невід'ємними його частинами.

9.1.1. Укладаючи цей договір Пацієнт/Замовник підтверджує, що повністю ознайомився з умовами програми лояльності «СмартБонус» та погоджується з ними, у т.ч. з термінами дії бонусів (додаток № 5 до цього договору).

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

9.3. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо дотримання конфіденційності щодо інформації, отриманої під час виконання умов цього Договору. ДЦ може проводити відео- та аудіо запису у приміщеннях відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (окрім приміщень приватного користування), та зйомку Пацієнтів/Замовників під час перебування на території відділень ДЦ із використанням аудіо запису. Така інформація є конфіденційною.

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

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

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

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

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

9.7. Цей Договір може бути змінений ДЦ в односторонньому порядку. Зміни до Договору доводяться до відома Пацієнтів / Замовників згідно з п.8.2. цього Договору.

10. РЕКВІЗИТИ ДІАГНОСТИЧНОГО ЦЕНТРУ ТОВ «СМАРТЛАБ»

Директор: Сохань Станіслав Євгенович

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

АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
UA513052990000026003004905929
ПІН 365529915529

e-mail: dilovod@smartlab.ua

тел. (048) 701-71-30

ліцензія МОЗ України серія АЕ № 571 778 від 18.12.2014 року

Додаток 1

До публічного договору
про надання медичних послуг
від «30» грудня 2024 року

ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ У ДІАГНОСТИЧНОМУ ЦЕНТРІ ТОВ «СМАРТЛАБ»

I. Загальні положення.

- 1.1. Діагностичний центр ТОВ «Смартлаб» (надалі – ДЦ та/ або Заклад) надає послуги у дні та години, встановлені Адміністрацією. Приймання пацієнтів проводиться відповідно до затвердженого графіка роботи закладу.
- 1.2. При записі на всі види послуг пацієнт повинен підійти до адміністратора. Якщо пацієнт прийшов у ДЦ вперше, адміністратор вносить дані у базу даних ДЦ, та заповнює іншу медичну документацію. При необхідності, на прохання адміністратора, пацієнт повинен пред'явити паспорт або інший документ що посвідчує особу, довідку про реєстрацію місця проживання, дисконтну картку, страховий поліс та інше. Після чого пацієнт очікує початку прийняття в зоні очікування (в холі ДЦ).
- 1.3. Адміністрація ДЦ має право вимагати від пацієнта підписання інформованої згоди та іншої медичної документації, яка не суперечить чинному законодавству України.
- 1.4. Перед оформленням замовлення на платні медичні послуги пацієнт зобов'язаний ознайомитися з умовами Публічного договору про надання медичних послуг від 02.01.2024 року за № 2 і з Прейскурантом на послуги, які розміщуються на інформаційному стенді в зоні очікування.
- 1.5. Пацієнт повинен внести попередню оплату за послуги у розмірі 100% їх вартості.*
** дата оплати буде вважатися датою укладення Публічного договору про надання медичних послуг між пацієнтом і ТОВ «Смартлаб» від 02.01.2024 року за № 2 (факт внесення оплати за медичні послуги, підтверджує що пацієнт погоджується з усіма умовами договору).*
- 1.6. Оформлення та приймання пацієнтів відбувається у порядку загальної черги, за винятком осіб, які на виконання розпорядження керівництва ДЦ приймаються без черги.
- 1.7. За збереження особистих речей, під час перебування на території Закладу, пацієнт відповідає сам. Адміністрація ДЦ не несе відповідальності за особисті речі пацієнтів, які залишені без нагляду.

II. Норми та правила поведінки пацієнтів.

2.1. Пацієнти зобов'язані:

- 2.1.1. Знаходитись на території відділення ДЦ тільки в бахілах (які пацієнт може безкоштовно отримати при вході) та масці. Залишати верхній одяг у холі ДЦ на вішалці.
- 2.1.2. Дбайливо ставитися до майна ДЦ (у т.ч. до меблів та предметів інтер'єру).
- 2.1.3. Підтримувати чистоту і порядок у приміщеннях загального користування.
- 2.1.4. Утримуватися від особистих розмов в повний голос, мобільних дзвінків, перегляду відеоматеріалів з гучним звуком під час прийому та в зонах, де вони можуть заважати іншим відвідувачам ДЦ; Пацієнт повинен дотримуватися тиші в кабінетах та в холі ДЦ, бо в кабінетах медичними працівниками проводяться процедури і маніпуляції, успішне виконання яких залежить у тому числі й від дотримання тиші. При вході до маніпуляційного кабінету пацієнт повинен в обов'язковому порядку відключати дзвінок мобільного телефону.
- 2.1.5. Дотримуватися правил ділового етикету при спілкуванні з іншими відвідувачами та персоналом ДЦ, всі спірні питання вирішувати у стриманій конструктивній манері.
- 2.1.6. Дотримуватись загальноприйнятих правил техніки безпеки, виконувати вимоги та настанови персоналу ДЦ у разі виникнення надзвичайної ситуації.
- 2.1.7. Стежити за своїми дітьми під час перебування в ДЦ, запобігаючи їх травмування майном ДЦ.
- 2.1.8. На вимогу адміністратора ДЦ надавати усі необхідні документи для оформлення (див. п.1.2. Правил);
- 2.1.9. При зверненні за результатами лабораторних досліджень в обов'язковому порядку пред'явити рахунок із зазначенням переліку досліджень, або документ що посвідчує особу (у разі якщо оформлення здійснювалось з використанням документів/ або якщо рахунок втрачено);
- 2.1.10. Перед медичною маніпуляцією, на вимогу працівника ДЦ, надати персоналу ДЦ інформовану згоду на медичне втручання у письмовому вигляді.
- 2.1.11. Не входити до кабінету без запрошення медичної сестри або лікаря.

2.2. Пацієнтам заборонено:

- 2.2.1 Неввічливе чи зневажливе ставлення до медичного персоналу ДЦ. Виявляти будь-яку форму агресії. Провокувати конфлікти з іншими пацієнтами або персоналом ДЦ. Влаштувати скандали або бійки, використовувати ненормативну лексику чи лайку. Порушувати громадський спокій або вчиняти аморальні дії або заважати іншим пацієнтам та медичному персоналу.
- 2.2.2. Переривати приймання інших пацієнтів;
- 2.2.3. Рекламувати у будь-якій формі лікарські засоби, вироби медичного призначення або інші товари, продавати їх або обмінюватися ними з іншими пацієнтами;
- 2.2.4. Курити, уживати тютюнові вироби, алкогольні напої, наркотичні засоби та психотропні речовини у приміщеннях ДЦ та на його території;
- 2.2.5 Приходити у ДЦ під впливом алкоголю, наркотичних засобів та психотропних речовин;
- 2.2.6. Приносити у ДЦ вогнепальну зброю, колючі та ріжучі предмети (демонструвати їх персоналу, пацієнтам та відвідувачам), тютюнові вироби, алкогольні напої, наркотичні засоби, психотропні речовини;
- 2.2.7 Приводити або приносити у відділення ДЦ тварин, птахів, рептилій та комах ;
- 2.2.8. Здійснювати фото- та відеозйомку без попереднього погодження з адміністрацією ДЦ;
- 2.2.9. Перебувати на території ДЦ у брудному одязі, що може забруднити приладдя ДЦ або одяг інших відвідувачів (за виключенням випадку, коли клієнт потребує надання екстреної медичної допомоги);
- 2.2.10. Здійснювати несанкціонований доступ до приміщень, вступ до яких обмежений або заборонений (про що є відповідна наочна попереджувальна інформація/ або зазначено «службове приміщення»);
- 2.2.11. Вносити за межі ДЦ будь-яке майно (у тому числі вироби медичного призначення), які належать ДЦ;
- 2.2.12 Завдавати шкоди майну ДЦ або майну інших пацієнтів.

III. Відповідальність за порушення правил

- 3.1. Особи, які порушують правила перебування пацієнтів у ДЦ, несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.
- 3.2. У випадку порушення цих правил пацієнту можуть відмовити у наданні медичної допомоги (крім випадків невідкладної медичної допомоги), у т.ч. відмовити в обслуговуванні при подальших зверненнях до закладу.
- 3.3. У випадку здійснення правопорушень фізичними особами (пацієнтами), які тягнуть за собою настання адміністративної/ або кримінальної відповідальності, медичний персонал має право викликати поліцію або охорону службу.

Дякуємо за виконання наших правил!

ТОВ «СМАРТЛАБ»
(код ЄДРПОУ: 36552995)

ІНФОРМОВАНА ДОБРОВІЛЬНА ЗГОДА НА МЕДИЧНЕ ВТРУЧАННЯ ТА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Інформація про медичне втручання та пов'язані з ним ризики.

Шляхом приєднання до публічного договору про надання медичних послуг, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб», та/або проставлянням відмітки про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі повідомлення направлено за номером телефону та / або на електронну адресу, та/ або проставлянням відмітки в полі «Я даю згоду на обробку персональних даних та інформовану добровільну згоду на медичне втручання », у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>, я даю згоду на медичні втручання та погоджуюсь / підтверджую, що:

- Ознайомлений(-на) з характером кожної процедури, позначеної в рахунку, ризиками медичного втручання під час її проведення, та надаю цю Інформовану згоду на медичне втручання відповідно до Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19 листопада 1992 року № 2801-ХІІ.

- Одержав (-ла) повну та достовірну інформацію про мету запропонованих лабораторних досліджень, про медичне втручання та пов'язані з цим ризики, у тому числі інформацію наступного змісту:

- 1) *Взяття крові для лабораторних досліджень виконується вакуумними одноразовими системами з пальця або ліктьової вени з обов'язковим пошкодженням цілісності шкіри. Можливі ускладнення: больові відчуття, гематома або припухлість на місці проколу, запаморочення, втрата свідомості. Щоб уникнути утворення гематоми після взяття крові, необхідно притиснути місце проколу на 5-10 хв.*
- 2) *Взяття біоматеріалу для досліджень на уrogenітальні інфекції у жінок виконується з цервікального каналу, уретри та заднього зводу піхви, у чоловіків - з уретри. Під час та після взяття матеріалу протягом доби можуть зберігатись неприємні та больові відчуття, печіння або труднощі при випорожненні сечового міхура, а також кров'янисті виділення.*
- 3) *Взяття мазка (нос/горло) для лабораторних досліджень виконується одноразовими виробами медичного призначення, спеціально призначеними для взяття мазка (зішкрібу), з обов'язковим незначним пошкодженням шкірних покривів. Можливі ускладнення: відчуття незначного дискомфорту, який швидко минає. В окремих випадках неприємні відчуття в середині носа/горла можуть зберігатись деякий час після процедури, але зазвичай не більше 1-2 днів.*
- 4) *Під час звернення з неповнолітньою дитиною до відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» необхідно враховувати наступне:*

Фактори ризику виникнення гематом у дитини наступні:

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

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

- *протягом 5-7 хвилин потримати місце венепункції у дитини, притискаючи його пальцем другої руки;*
 - *через 30 хвилин зняти лейкопластир;*
 - *упродовж 2-х годин після процедури, дитина не повинна напружувати руку (виключити фізичні навантаження).*
- У разі емоційної поведінки дитини, медичним співробітником може бути здійснено її фіксацію (за згодою батьків), з метою взяття крові на дослідження; у деяких випадках можуть бути наступні наслідки фіксації дитини: невеликі набряки або припухлості, крововилив (гематома) або синець;*
- При взятті крові з пальця можливе утворення мікрозгустків; це унеможливує проведення лабораторного дослідження і тягне за собою необхідність повторного взяття крові. Перезабір капілярного взяття здійснюється лише за венозною кров'ю.*

- Розумію зміст вищевикладеної інформації про медичне втручання та пов'язані з цим ризики; мені надали інформацію про медичне втручання та пов'язані з цим ризики у доступній формі; я мав (-ла) можливість ставити будь-які питання, які мене цікавлять стосовно медичного втручання та пов'язаними з цим ризиками та одержав (-ла) на них відповіді від персоналу діагностичного центру ТОВ «Смартлаб»; я погоджуюсь з тим, що сестра медична ТОВ «Смартлаб» самостійно визначає місце проколу при взятті крові (тобто визначає руку (ліва / права)), вибирає вену; мені було повідомлено про прізвище, ім'я та по батькові, кваліфікацію медичної сестри/акушерки та я погоджуюсь з її кандидатурою та вільно вибрав (-ла) медичну сестру/акушерку, яка буде здійснювати відповідну маніпуляцію (взяття біологічного матеріалу); я ознайомлений(-на) з прейскурантом

платних медичних послуг ТОВ «Смартлаб», що діє на дату надання медичної або іншої послуги; я усвідомлюю, що результат лабораторного дослідження не є достатньою підставою для встановлення діагнозу. Інтерпретація результатів та встановлення діагнозу здійснюється тільки лікуючим лікарем.

- Ознайомлений (-на) з правилами підготовки до лабораторних досліджень та підготовки до інших медичних процедур в межах замовлення та попереджений (-на), що їх недотримання може вплинути на результат дослідження та якість інших медичних процедур;

- Повідомив(-ла) медичного працівника про алергічні прояви або індивідуальну непереносимість спирту та медикаментів.

- Проінформований (- на), що результат лабораторного дослідження залежить від тест-системи та обладнання на якому проводиться дослідження;

- Перевірив (- ла), коректність послуг зазначених у рахунку та переконався (- лась), що послуги зазначені вірно;

- Проінформований (-на), що у виняткових випадках, з технологічних причин, терміни видачі результатів лабораторних досліджень можуть бути відстрочені на кілька днів, про що я буду проінформований (-на) в телефонному режимі; я підтверджую, що при настанні подібних обставин, я не покладатиму відповідальність на ТОВ «Смартлаб» та його робітників у т.ч. за наслідки, які можуть виникнути внаслідок незапланованого відтермінування строків;

- Даю згоду, на зберігання мого біологічного матеріалу/ або особи, інтереси якої я представляю/ та його утилізацію (після спливу терміну зберігання) відповідно до законодавства України

- погоджуюсь на передачу мого/ або особи, інтереси якої я представляю/ біологічного матеріалу (кров, сеча, кал та інше) субпідрядним медичним лабораторіям (у разі якщо замовлене лабораторне дослідження проводиться в рамках договірних відносин на базі іншої лабораторії) без попередньої моєї письмової або усної згоди на ці дії, проте дана згода діє тільки у тому випадку, якщо субпідрядна лабораторія відповідає всім пред'явленим законодавством вимогам;

- погоджуюсь на надання мені/ або особі, інтереси якої я представляю/ невідкладної медичної допомоги, у випадку погіршення стану мого здоров'я/ або стану здоров'я особи, інтереси якої я представляю, під час перебування на території відділення діагностичного центру, медичними працівниками (в межах їх повноважень) керуючись чинними медичними протоколами; також дозволяю медичним працівникам, у випадку такої необхідності, викликати бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги.

- Попереджений (-на), що у приміщеннях відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» (окрім приміщень приватного користування) проводиться відео- та аудіо запис, та зйомка мене/та особи інтереси якої я представляю/ під час перебування на території відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб» із використанням аудіо запису;

- Проінформований (-на), що результати лабораторних досліджень будуть направлятися на мою поштову скриньку, та у мій особистий кабінет на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/> (у разі його наявності); повідомлення про готовність результатів буде надходити на мій особистий номер телефону.

- Підтверджую, що вказана мною (під час реєстрації на сайті, або оформлення у структурному підрозділі ТОВ «Смартлаб») поштова скринька електронної пошти є моєю особистою, жодні сторонні особи не мають та не матимуть в майбутньому доступу до будь-якої інформації поширеної шляхом направлення на цю поштову скриньку електронної пошти; я несу особисту відповідальність за забезпечення відсутності доступу сторонніх осіб до цієї поштової скриньки електронної пошти та інформації, яка нею поширюється.

- Попереджений (-на), що у разі реєстрації особистого кабінету на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>, отримаю особистий унікальний логін та пароль. Після входу в особистий кабінет, будуть доступні результати лабораторних досліджень, тому я несу особисту відповідальність за забезпечення відсутності доступу сторонніх осіб до особисто кабінету

- Надаю згоду на направлення на мій особистий номер телефону/ електронну пошту інформаційних та рекламних сповіщень ТОВ «Смартлаб» відносно медичних послуг (інформування щодо акцій, знижок, нових послуг тощо).

- Надаю згоду на проведення медичного втручання та обробку персональних даних у випадку кожного наступного звернення до відділень діагностичного центру ТОВ «Смартлаб».

Шляхом приєднання до публічного договору про надання медичних послуг, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб», та/або проставлянням відмітки про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі повідомлення направлено за номером телефону та / або на електронну адресу, та/ або проставлянням відмітки в полі «Я даю згоду на обробку персональних даних та інформовану добровільну згоду на медичне втручання », у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>, підтверджую наступне: всі персональні дані мої та/або особи інтереси якої я представляю надані мною під час оформлення замовлення, є точними та достовірними ;текст даної інформованої згоди мною прочитано, і що я згоден (-на) з усіма пунктами цього документу, положення якого мені роз'яснені та зрозумілі.

Згода на обробку персональних даних.

Шляхом приєднання до публічного договору про надання медичних послуг, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб», та/або проставлянням відмітки про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі повідомлення направлено за номером телефону та / або на електронну адресу, та/ або проставлянням

відмітки в полі «Я даю згоду на обробку персональних даних та інформовану добровільну згоду на медичне втручання », у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>, **я даю згоду на обробку персональних даних** відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01 червня 2010 року № 2297-VI (далі – «Закон») та інших нормативно-правових актів України, які стосуються захисту персональних даних. Обсяг персональних даних, згоду на обробку яких я надаю ТОВ «Смартлаб», обмежується обсягом даних, що були зазначені в цій інформованій згоді, документації медичного призначення, яка була мною заповнена та/або надана, а також результатами лабораторних досліджень наданого біологічного матеріалу та інших медичних висновків.

Метою обробки даних Пацієнта є проведення ТОВ «Смартлаб» лабораторних досліджень біологічного матеріалу пацієнта у т.ч. надання інших медико – діагностичних послуг та надання швидкого доступу пацієнту до власних результатів лабораторних досліджень, отриманням додаткової інформації, пов'язаної з результатами лабораторних досліджень або станом здоров'я, в інших цілях, що стосуються стану здоров'я та медичних послуг.

Я підтверджую, що проінформований (-на) про наступне:

1) розпорядником персональних даних Пацієнта є Товариство з обмеженою відповідальністю «Смартлаб» (код ЄДРПОУ 36552995; адреса: м. Одеса, вулиця Івана та Юрія Лип, будинок 13);

2) обробка персональних даних необхідна в цілях охорони здоров'я, такі дані підлягають обробці медичними працівниками або іншими особами діагностичного центру ТОВ «Смартлаб», на яких покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних та на яких поширюється законодавство про лікарську таємницю; можлива передача персональних даних пацієнта, з метою надання медичних діагностичних послуг (керуючись абз. 1 пункту 6 частини 2 статті 7 Закону України «Про захист персональних даних»), іншим медичним лабораторіям із якими укладено субпідрядні договори на проведення лабораторної діагностики та в інших випадках передбачених чинним законодавством України; усі субпідрядні медичні лабораторії, з якими має договірні відносини ТОВ «Смартлаб», мають ліцензії та інші дозвільні документи відповідно до законодавчих вимог та використовують у своїй роботі тільки такі вироби медичного призначення (лабораторні аналізатори, реагенти, тест-системи та інше), які пройшли державну реєстрацію або мають Декларацію/Сертифікат відповідності Технічному регламенту щодо медичних виробів; медичний працівник ДЦ має право без додаткової згоди пацієнта вносити персональні дані пацієнта, у т.ч. дані про стан його здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, відомості одержані при медичному обстеженні до електронної системи охорони здоров'я через медичну інформаційно – аналітичну систему, відповідно до чинного законодавства України;

3) ТОВ «Смартлаб» не несе відповідальність за коректність моєї електронної пошти та номеру телефону, зазначеної мною під час оформлення під час реєстрації особистого кабінету на сайті <https://smartlab.ua/>, а або під час оформлення попереднього замовлення.

4) Пацієнт несе особисту відповідальність за забезпечення відсутності доступу сторонніх осіб до особистого електронного кабінету та за забезпечення відсутності доступу до електронної скриньки, на яку надходять результати лабораторних досліджень.

Я даю згоду ТОВ «Смартлаб» на наступні дії:

1) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних/ або особи інтереси якої я представляю/ Розпорядникам та/або третім особам.

2) на обробку своїх персональних даних /або особи інтереси якої я представляю/ у будь-яких комп'ютерних та/або інформаційних системах для здійснення діяльності відповідно до мети обробки, зазначеної в даному Договорі;

3) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних /або особи інтереси якої я представляю/ у т.ч. результатів лабораторних досліджень Національній службі здоров'я України;

4) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних/ або особи інтереси якої я представляю/ у т.ч. результатів лабораторних досліджень територіальним обласним центрам контролю та профілактики хвороб МОЗ України, у випадках передбачених законодавством ;

5) на передачу (поширення), без попередньої згоди, своїх персональних даних/ або особи інтереси якої я представляю/ у т.ч. результатів лабораторних досліджень, у випадку проведення тестування на ВІЛ-інфекцію, до партнерського закладу охорони здоров'я, який здійснює підтверджувальні дослідження.;

6) на використання мого номера телефону, та адреси електронної пошти, в маркетингових цілях, а саме направлення мені інформаційних та рекламних сповіщень ТОВ «Смартлаб» відносно медичних послуг (інформування щодо акцій, знижок, нових послуг тощо);

7) на відправлення результатів лабораторних досліджень, або інших медичних висновків на мою електронну пошту та у мій особистий електронний кабінет (у разі його наявності);

8) на відправлення на мій особистий номер телефону сповіщення про готовність результатів лабораторних досліджень у т.ч. за допомогою програм та мобільних додатків. Я попереджений (-на), про те, що доставлення повідомлення залежить від мобільних додатків та операторів мережі, тому ТОВ «Смартлаб» не несе відповідальність за терміни отримання повідомлення.

Я підтверджую, що мене було роз'яснено усі мої права передбачені статтею 8 ЗУ «Про захист персональних даних» № 2297-VI .

Шляхом приєднання до публічного договору про надання медичних послуг, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб», та/або проставлянням відмітки про ознайомлення з цим документом у спеціальному полі повідомлення направлено за номером телефону та / або на електронну адресу, та/ або проставлянням відмітки в полі «Я даю згоду на обробку персональних даних та інформовану добровільну згоду на медичне втручання », у разі оформлення замовлення онлайн на сайті ТОВ «Смартлаб» <https://smartlab.ua/>, підтверджую наступне: текст даної інформованої згоди мною прочитано, і що я згоден з усіма пунктами цього документу, положення якого мені роз'яснені та зрозумілі.

УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ВЕБ-САЙТОМ

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

Визначення:

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

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

1. Загальні положення

1.1. Ці Умови є доповненням до публічного договору про надання медичних послуг від 02.01.2024 року № 2, в частині використання Пацієнтами/Замовниками вебсайту: <https://smartlab.ua/>, як для отримання необхідної інформації про медичні послуги/товари, так і задля онлайн оформлення замовлення товарів/послуг на сайті.

2. Ціна:

- 2.1. Ціни вказані в національній валюті України та включають ПДВ.
- 2.2. Ціни вказані на вебсайті не включають вартість виїзду медичного персоналу та інші можливі збори, які можуть виникнути в окремих випадках, і які погоджуються між Виконавцем та Клієнтом окремо.
- 2.3. У зв'язку з технічними особливостями програмного забезпечення Виконавця, ціна Послуг або Товару вказана на вебсайті може відрізнятися від фактичної ціни Товару та Послуг зазначеної в відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ». Фактичні ціни на Послуги та Товари можна дізнатися у відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ».
- 2.4. Можливість надання послуг або продаж Товарів у Відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ» оновлюється на постійній основі в межах його технічних обмежень.

3. Послуги та Товари:

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

4. Авторське право:

- 4.1. Всі матеріали розміщені на вебсайті, включаючи товарні знаки, тексти, фотографії, малюнки, логотипи, зображення, емблеми, графіки і т.п., які знаходяться на даному вебсайті, є виключною власністю Власника вебсайту (Виконавця) або його партнерів і постачальників.
- 4.2. Копіювання або використання всього або частини елементів вебсайту дозволено користувачам вебсайту лише в особистих інформаційних цілях.
- 4.3. Копіювання або використання вмісту вебсайту в інших цілях категорично забороняється. Будь-яке не обумовлене вище використання, включаючи розповсюдження, відтворення, переклад, переробку, здійснене без попередньої письмової згоди Власника вебсайту, вважається порушенням виключних прав Власника вебсайту.
- 4.4. Створення гіперпосилань на головну сторінку даного вебсайту або будь-яку іншу сторінку вебсайту можливе лише після попереднього отримання письмової згоди Власника вебсайту.
- 4.5. Вебсайт розроблений таким чином, щоб якомога краще відповідати потребам наших відвідувачів. Переслідуючи саме дану мету, при вході на наш веб-сайт на Ваш комп'ютер завантажуються автоматично cookies-файли, які допомагають Вас ідентифікувати. Таким чином, ми використовуємо cookies-файли для забезпечення персоналізації інформації саме для Вас. Проте, Ви маєте змогу в будь-який час дезактивувати дану інформацію, змінивши відповідні налаштування в Вашому веб-браузері.

5. Прикінцеві положення:

- 5.1. Зміни в дані правила можуть бути внесені Власником вебсайту (Виконавцем) в будь-який час. Положення даних правил є дійсними з дати публікації на Вебсайті.
- 5.2. Увійшовши на даний Вебсайт Клієнт (Пацієнт) підтверджує свою згоду з даним правилами.
- 5.3. В питаннях не врегульованих даними правилами сторони керуються чинним законодавством України.

Додаток 4

до публічного договору
про надання медичних послуг
від «30» грудня 2024 року

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

1. Терміни:

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

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

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

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

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

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

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

2. Порядок повернення коштів

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

А) Для проведення повернення готівкою або картою необхідні:

- Документ, що засвідчує особу пацієнта (клієнта);
- Чек оплати замовлення;
- IBAN рахунок пацієнта (якщо оплата була картою);

Повернення у розмірі 100 (сто) грн і більше, проводиться за наявності будь-якого документа, що засвідчує особу пацієнта (клієнта) - також підходить електронний документ у додатку Дія.

Оформлення повернення коштів здійснюється у відділеннях діагностичного центру ТОВ «СМАРТЛАБ».

Б) Якщо пацієнт не може прийти за поверненням у відділення, (оплата була готівкою), пацієнту необхідно:

- Документ, що засвідчує особу пацієнта;
- Чек оплати замовлення;
- IBAN рахунок пацієнта.

В) Якщо пацієнт не може прийти за поверненням у відділення, (оплата була картою), необхідно:

- Документ, що засвідчує особу пацієнта;
- Чеки оплати замовлення (чек терміналу обов'язково);
- Заява пацієнта на повернення;
- IBAN рахунок пацієнта.

Г) Якщо пацієнт оплачував замовлення за реквізитами через банк (Оплата онлайн), потрібно надати:

- РНОКПП (Реєстраційний номер облікової картки платника податків);
- П.І.Б. пацієнта (клієнта) або назва юридичної особи;
- IBAN пацієнта (розрахунковий рахунок);
- Копія документа, що засвідчує особу пацієнта;
- Квитанція про оплату замовлення.

2.7. Для оформлення належним чином повернення коштів Виконавцю необхідні документи Пацієнта (Клієнта), який хоче здійснити повернення коштів.

УМОВИ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ

1. Основна інформація

Програма лояльності «СмартБонус» (надалі також – «ПЛ» або «Програма Лояльності») – є комплексом заохочувальних дій і заходів, що надають всім без винятку Учасникам ПЛ можливість отримання додаткових переваг та заохочень під час користування Послугами ТОВ «Смартлаб», зокрема, у вигляді отримання та використання Бонусів під час користування Учасником Послугами ТОВ «Смартлаб».

Правила програми – дані правила програми лояльності ТОВ «Смартлаб», що надаються для ознайомлення кожному Учасникові шляхом розміщення на сайті Організатора ПЛ, та які визначають обсяг прав і обов'язків Організатора та Учасника програми лояльності ТОВ «Смартлаб».

Організатор – ТОВ «Смартлаб», юридична особа, створена відповідно до чинного законодавства України.

Учасник ПЛ (надалі також – Учасник) – будь-яка фізична особа (не суб'єкт підприємницької діяльності), щодо якої відсутні будь-які обмеження згідно чинного законодавства України та/або положень цієї Програми лояльності стосовно участі такої особи в ПЛ

Бонус – це умовна одиниця знижки, яка зараховується на Бонусний рахунок Учасника ПЛ в розрахунку, визначеному цими правилами Програми Лояльності й списується з бонусного рахунку з розрахунку 1 бонус – 1,00 грн. Бонуси не мають готівкового (грошового) виразу і не можуть бути отримані в грошовому еквіваленті. Бонуси не є електронними грошовими коштами та не виконують функцію електронних грошових коштів або будь-якого іншого виду грошових коштів.

Турбо-Бонус – це умовна одиниця знижки, яка застосовується автоматично під час оформлення замовлення. Обмеження щодо використання турбо-бонусів значиться в умовах акції. ТурбоБонуси діятимуть лише у тому відділенні ДЦ «Смартлаб», яке зазначено в умовах акції.

Бонус «СуперСмарт» - це умовна одиниця знижки, у вигляді 1200 бонусів, які зараховуються на бонусний рахунок Учасника бонусної програми лояльності, після сплати Учасником 1000 гривень за таке нарахування (номинал 1 «СуперСмарт»= 1000 грн). Внесена сума конвертується у бонуси (1200 бонусів), які надають право на придбання медичних послуг у відділеннях ТОВ «Смартлаб» під час наступних замовлень.

Бонуси «СуперСмарт» можна придбати тільки через сайт та мобільний застосунок ТОВ «Смартлаб».

Бонусний рахунок – сукупність облікових та інформаційних даних про Учасника в системі, кількості нарахованих та списаних Бонусів тощо. Бонусний рахунок відкривається на ім'я Учасника відповідно з цими правилами ПЛ.

Інформаційний центр Програми Лояльності – основні засоби інформаційної підтримки Учасників ПЛ, зокрема, Сайт Організатора ПЛ, телефон інформаційної служби: 0 800 750 070.

2. Дія Правил Лояльності

2.1. Правила визначають умови проведення маркетингового заходу під назвою Програма Лояльності «СмартБонус».

2.2. Організатор має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення до цих Правил Програми шляхом публікації таких змін та доповнень не пізніше ніж за 1 (один) тиждень до набуття ними чинності на Сайті Організатора Програми Лояльності. Зміни та доповнення до Правил набувають чинності у дату, вказану під час їх публікації. Змінені/доповнені Правила публікуються на Сайті Організатор ПЛ та розміщуються на інформаційних стендах (у «куточку споживача») у відділеннях ДЦ.

2.3. У випадку прийняття Організатором рішення про припинення ПЛ та повідомлення про нього передбаченими Правилами шляхами, Учасники мають право використати належні їм суми бонусів до настання дати припинення ПЛ.

3. Загальні умови участі у програмі лояльності

3.1 Програма лояльності ТОВ «Смартлаб» діє на території України, окрім тимчасово окупованих територій, що визначені чинним законодавством України, у відділеннях діагностичного центру ТОВ «Смартлаб».

3.2 Учасником ПЛ може стати будь-яка фізична особа, яка відповідає вимогам цих правил. Участь в Програмі Лояльності обмежено дієздатних і недієздатних осіб здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

3.3 Для того, щоб стати учасником ПЛ, особі, яка до 01.01.2025 року була учасником Дисконтної Програми Лояльності (надалі – Дисконтної ПЛ), необхідно дати усну згоду на участь у Програмі Лояльності співробітникам відділень або співробітникам інформаційної служби ТОВ «Смартлаб».

3.3.1. Особи, які не були учасниками Дисконтної ПЛ, стають учасниками Програми Лояльності, одразу після укладення публічного договору про надання медичних послуг, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб».

3.4 Організатор не несе відповідальності за наслідки зміни, втрати, втрати доступу до мобільного номеру телефону, який використовується для авторизації Учасника в ПЛ; Організатор не несе відповідальності за наслідки використання третіми особами балів Учасника ПЛ у разі зміни, втрати, втрати доступу до мобільного номеру телефону, який використовується для авторизації Учасника в ПЛ.

4. Нарахування бонусів

4.1. Бонуси нараховуються за кожен покупок грошовими коштами, окрім певних випадків, описаних в даних Правилах програми, на бонусний рахунок Учасника пропорційно вартості покупок, здійснених учасником у відділеннях діагностичного центру Організатора, згідно з наступним розрахунком:

4.1.1. За кожен 1 (одну) гривню, оплачену Учасником за користування Послугами ТОВ «Смартлаб» у відділеннях діагностичного центру Організатора, нараховується від 5% до 15% Бонусів.

4.2. Бонуси нараховуються на рахунок учасника протягом доби (окрім випадків, окремо визначених даними Розділом 7 Програми Лояльності), і доступні для використання (списання) після їх нарахування.

4.3. Бонуси підлягають накопиченню на бонусному рахунку Учасника, впродовж усього строку дії Програми Лояльності та у відповідності цих правил.

4.4. За згодою Учасника ПЛ «решта» від замовлення може бути переведена на бонуси: 1 грн «решти» = 1 бонус.

4.4.1. На бонусний рахунок пацієнта нараховуватимуться округлені бонуси до цілих чисел.

4.5. Бонуси та права, надані Учаснику в рамках Програми Лояльності, не можуть бути продані, передані, відступлені третій особі або використані іншим чином.

4.6. Бонуси не нараховуються до замовлень на наступні позиції:

4.6.1. на спецкомплекси

4.6.2. на чай, каву, батончики, подарунки, сувеніри

4.6.3. на місцеву анестезію

4.6.4. на акційні дослідження ("календарні акції")

4.6.5. при застосуванні дисконтної картки (ДК) або коду, який передав пацієнтові власник ДК

4.6.6. при застосуванні знижок за ВПП-карткою

4.6.7. на послуги із взяття біоматеріалу та послугу виклик додому

4.6.8. на замовлення з промо-кодів

4.6.9. на частину замовлення, сплачену бонусами

4.6.10. на замовлення, сплачене турбо-бонусами

5. Накопичення та списання бонусів

5.1. Учасник має право придбати Послуги ТОВ «Смартлаб», використовуючи накопичені (отримані) Бонуси, згідно з умовами даної Програми Лояльності.

Під час оплати послуг з використанням Бонусів, оплата за замовленні послуги повинна бути не менше 1 (однієї) гривні, яка сплачується Учасником готівковим / безготівковим шляхом.

5.2. Учасник має право скористатись Бонусами протягом 14 місяців (400 днів) з моменту їх зарахування на Бонусний рахунок Учасника. В іншому випадку Організатор залишає за собою право анулювати невикористанні Учасником Бонуси без права відновлення таких Бонусів або будь-якої компенсації на користь Учасника.

Не підлягають анулюванню, відповідно до цього пункту, наступні види бонусів:

- решта від замовлення, яка за згодою пацієнта, була конвертована в бонуси;

- Бонуси «СуперСмарт», в розмірі еквівалентному сумі сплачених за нарахування таких Бонусів Учасником ПЛ.

5.3. Грошовий еквівалент бонусів не виплачується, не компенсується тощо.

6. Повернення коштів та бонусів.

6.1. У випадку, ненадання послуг Учаснику ПЛ, відповідно до Замовлення (відмова від послуг Учасником, задоволення скарги тощо) в порядку та на умовах, передбачених «Публічним договором про надання медичних послуг», кошти та бонуси, якими було сплачено Замовлення підлягають поверненню Учаснику ПЛ.

6.1.1. Бонуси, які були нараховані на суму Замовлення, послуги за яким були не надані, та суму сплачених коштів було повернуто - підлягають анулюванню.

7. Додаткова інформація

7.1. Турбо-бонус (Моментальний бонус)

- 7.1.1.** Моментальний бонус – аналог звичайної знижки, вони застосовуються автоматично для оформлення замовлення.
- 7.1.2.** Обмеження щодо використання турбо-бонусів значиться в умовах акції. Турбо-бонуси діятимуть лише у тому відділенні ДЦ «Смартлаб», яке зазначено в умовах акції.
- 7.1.3.** При використанні «Турбо - бонусів», сума накопичених бонусів на рахунку Учасника ПЛ збільшуються, тільки за рахунок послуг сплачених грошовими коштами.
- 7.1.4.** Сума використання «Турбо-бонусів» залежить від умов акції, що діє на момент їх використання Учасником ПЛ.

7.2. Перехід із Дисконтної ПЛ на Бонусну ПЛ.

- 7.2.1.** Пацієнт/ Замовник послуг може бути учасником тільки однієї ПЛ: або Дисконтної ПЛ або Бонусної ПЛ.
- 7.2.2.** Усі пацієнти/замовники послуг, у яких до старту Бонусної Програми Лояльності не було дисконтної картки закріпленої за їх "картою клієнта" - стають учасниками Бонусної ПЛ;
- 7.2.3.** Кожен пацієнт, який є учасником Дисконтної ПЛ, обирає ПЛ: дисконтну або бонусну;
- 7.2.4.** Учасник ПЛ, може тільки одноразово змінити умови Дисконтної ПЛ на Бонусну ПЛ. Повернення до участі в Дисконтній ПЛ буде неможливий.
- 7.2.5.** Учасник Дисконтної ПЛ, при обранні Бонусної ПЛ, одноразово отримує «Турбо-бонус», який дорівнює знижці за умовами його дисконтної програми.
Під час переходу на Бонусну систему ПЛ, дисконтна картка підлягає анулюванню.
- 7.2.6.** При відмові учасника Дисконтної ПЛ на користь Бонусної ПЛ, додатково на рахунок пацієнта, нараховується 100 звичайних бонусів, які пацієнт може витратити у поточному замовленні.
- 7.2.7.** Якщо пацієнт/ замовник послуг залишився на Дисконтній ПЛ, то він не отримує знижку до замовлення відповідно до ставки його дисконту, без застосування інших знижок, передбачених програмою лояльності.

7.3. Соціальна програма, програма лояльності та інші знижки

- 7.3.1.** Не залежно від ПЛ, у якої бере участь пацієнт / замовник послуг, знижки для соціально незахищених категорій людей (соціальні знижки) застосовуватись не будуть. Замість знижок нараховуватимуться бонуси у відповідному еквіваленті від 10% до 15%.
- 7.3.2.** Всі інші типи знижок (для медпрацівників тощо) автоматично переводяться в бонусну програму, в якій % накопичення бонусів відповідає % знижки (звичайні бонуси)
- 7.3.3.** Усі знижки за Дисконтною ПЛ замінюються на Бонусну ПЛ:
- 7.3.4.** Якщо ж пацієнт залишився на Дисконтній ПЛ, то отримує знижку до замовлення лише з дисконту (без застосування старої знижки на день програми лояльності)

7.4. Зворотний зв'язок.

З будь-яких питань, стосовно приєднання до програми лояльності, у тому числі питань щодо нарахування бонусів та/або їх списання, Учасник має право звернутися до Організатора ПЛ зателефонувавши до Інформаційного центру Програми Лояльності за телефоном :

0800-750-070.