

**Публічний договір
(договір публічної оферти для фізичних осіб)
про надання послуг з охорони здоров'я**

Приватне підприємство Медична лабораторія «Аналітика» (скорочена назва – ПП Медична лабораторія «Аналітика» або Аналітика), яке зветься далі «Виконавець», в особі директора Федець Ольги Іванівни, яка діє на підставі Статуту, з одного боку, пропонує будь-якій фізичній особі, що надалі іменується “Замовник”, укласти цей публічний договір (договір публічної оферти), про наступне:

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. Договір публічної оферти є публічним та, згідно ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, його умови однакові для всіх споживачів, беззастережне прийняття умов якого (шляхом оформлення замовлення та/або оплати послуг) вважається акцептом даного Договору між Замовником і Виконавцем та засвідчує факт його укладання.

1.2. Укладаючи цей Договір, Замовник підтверджує, що він/вона є фізичною особою з повною цивільною правосдатністю та необхідним обсягом цивільної дієздатності, або законним представником Замовника, проживає (перебуває) на території України, ознайомлений/а з текстом цього Договору, Додатком № 1 «Інформована згода-повідомлення» та правилами підготовки до забору біологічного матеріалу, які опубліковані на сайті: <https://analitika-lab.com.ua/>, цілком і беззастережно згоден з цим Договором та надає свою добровільну згоду на виконання його умов.

1.3. Укладаючи цей Договір Замовник дає свій добровільний та однозначний дозвіл на вчинення Виконавцем всіх дій, які, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та нормативно-правових актів, є збором, обробкою та знищенням його персональних даних на умовах, викладених у Додатку № 1 до цього Договору «Інформована згода-повідомлення».

1.4. Замовник підтверджує, що до моменту укладання цього Договору ознайомлений та погоджується з Прайс-листом Виконавця, який опублікований на сайті Виконавця: <https://analitika-lab.com.ua/>.

1.5. У цьому Договорі терміни вживаються у наступних значеннях:

Договір – означає Публічний договір (договір публічної оферти для фізичних осіб) про надання послуг з охорони здоров'я, укладений шляхом акцепту (прийняття) даної оферти відповідно до умов, викладених нижче.

Послуги з охорони здоров'я (послуги або медичні послуги) – комплекс консультативних, діагностичних, лікувальних, профілактичних та реабілітаційних заходів різного ступеню складності та призначення, які надаються Виконавцем Замовнику на умовах цього Договору. Перелік послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на Сайті Виконавця та безпосередньо у місцях провадження діяльності Виконавця.

Замовлення – оформлений належним чином запит Замовника або його законного представника (якщо Замовник не володіє повною цивільною дієздатністю), у якому визначений перелік послуг з охорони здоров'я, які бажає отримати Замовник протягом відвідування відділення діагностичного центру Виконавця.

Законний представник Замовника – особа, яка виступає в усіх установах, у т. ч. судових, на захист особистих та майнових прав і законних інтересів малолітніх та/або неповнолітніх Замовників, недієздатних, обмежено дієздатних Замовників або дієздатних Замовників, але таких, що через свій фізичний стан (старість, хвороба) не можуть особисто здійснювати свої права й виконувати свої обов'язки. Законним представником Замовника можуть бути: батьки (усиновлювачі), опікуни, піклувальники даної особи або представники тих установ і організацій, під опікою чи опікуванням яких вона перебуває.

Дослідження – послуга з охорони здоров'я, що полягає у взятті біологічного матеріалу Замовника, проведенні Виконавцем лабораторних досліджень біологічного матеріалу.

Біологічний матеріал – тканини, клітини, біологічні рідини, секрети і продукти життєдіяльності, фізіологічні виділення, мазки, зішкріби, змиви, біопсійний матеріал, отримані від Замовника, що служать матеріалом для проведення лабораторних досліджень.

Консультаційний матеріал - біологічний матеріал, наданий Замовником для дослідження Виконавцю та відібраний та спрощований без участі останнього.

Інтернет-сервіс (далі – «Сервіс») - інтернет-сервіс, доступний за адресою: <https://analitika-lab.com.ua/>, за допомогою якого Замовник може замовити послуги з охорони здоров'я, які надаються Виконавцем відповідно до ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики.

Індивідуальний обліковий запис Замовника (далі – «Обліковий запис») – сторінка за адресою: <https://analitika-lab.com.ua/>, доступна на Сервісі після входу в систему, призначена для оформлення Замовлень та отримання інформації про результати досліджень.

Пакет лабораторних досліджень, далі «Пакет» — це комплексна Послуга, до складу якої входить дві та більше окремих Послуг з єдиною вартістю комплексу Послуг. Перелік, найменування та вартість таких послуг затверджується ПП МЛ «Аналітикою» та зазвичай починається з «Пакет №».

Склад Пакета — це певний перелік окремих Послуг, що обов'язково зазначені в дужках в найменуванні Пакета та виконуються ПП МЛ «Аналітикою» при замовленні такого Пакета.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується за замовленням Замовника, надати йому послуги з охорони здоров'я (далі – Послуги або Медичні послуги), належної якості, відповідно до діючих цін Виконавця, в установлені Виконавцем строки та порядку, визначеному цим Договором, іншими внутрішніми стандартами, інструкціями та положеннями Виконавця, чинним законодавством України, а Замовник в свою чергу зобов'язується оплатити і прийняти послуги, відповідно до умов даного Договору.

3. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Виконавець зобов'язаний:

3.1.1. Забезпечити належну якість медичних послуг, що надаються. Під належною якістю медичних послуг Сторони домовились вважати:

- дотримання санітарно-гігієнічних, протиепідемічних та організаційно-господарських норм та умов прийому осіб, що звернулися;
- дотримання Виконавцем медико-етичних норм.

3.1.2. Надавати медичні послуги відповідно до чинної Ліцензії МОЗ України та акредитаційного сертифіката.

3.1.3. Протягом 2 (двох) робочих днів з моменту виникнення обставин повідомити Замовника про неможливість надання послуги в передбачений цим Договором термін з будь-якої причини шляхом повідомлення за вибором Виконавця: на електронну пошту або телефоном, зазначених в Замовленні або через Особистий кабінет.

3.1.4. Зберігати лікарську таємницю.

3.2. Виконавець має право:

3.2.1. Тимчасово призупинити надання Замовнику послуг через технічні або інші причини, що заважають наданню послуг на час усунення таких причин.

3.2.2. Призупинити надання послуг та/або розірвати Договір в односторонньому порядку та/або відмовити Замовнику в наданні Послуг та/або відмовити укладенні Договору – за вибором Виконавця у випадках:

- а) порушення Замовником взятих на себе обов'язків визначених даним Договором, зокрема, але не обмежуючись п.п. 3.3, 3.4, 4.2 цього Договору;
- б) наявності у Замовника медичних протипоказань до надання такої послуги;
- в) недотримання Замовником Правил перебування на території та у приміщеннях Виконавця та/або вказівок персоналу Виконавця;

- г) агресивних дій Замовника, спрямованих на працівників Виконавця та/або інших осіб, які перебувають у приміщеннях та/або на території Виконавця;
- г) не сплати Замовником послуг Виконавця відповідно до оформленого Замовлення;
- д) відмови Замовника надати у письмовому вигляді Інформованої згоди-повідомлення (Додаток № 1), а також надати інші необхідні згоди для надання послуг Виконавцем;
- е) у разі не повного, не розбірливого або не коректного заповнювання Замовником замовлення;
- є) перебування Замовника у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню послуг;
- ж) у разі, якщо Замовник наполягає на застосуванні методів діагностики, що не дозволені до застосування на території України та/або таких, що не використовуються Виконавцем;
- з) оголошення уповноваженими органами державної влади епідемії та/або карантину на території адміністративно-територіальної одиниці в межах якої знаходиться діагностичний центр/лабораторія/пункт забору біологічного матеріалу Виконавця) або виникнення інших обставин, що унеможливають надання послуг;
- и) не дотримання та/або порушення Замовником правил підготовки до лабораторних досліджень;
- і) порушення Замовником рекомендацій та призначень лікаря;
- ї) відмови Замовника надати достовірну інформацію про стан свого здоров'я тощо.

3.2.3. На залучення Субвиконавців (Субпідрядників), у тому числі для повторного проведення дослідження, відповідно до чинного законодавства України. При цьому згода Замовника на залучення Субвиконавців (Субпідрядників) не вимагається та вважається наданою шляхом укладення цього Договору.

3.2.4. В односторонньому порядку вносити зміни до цього Договору, у перелік послуг, які надаються Виконавцем та розміщений на сайті за адресою: <https://analitika-lab.com.ua/>, щодо обсягу кожної Послуги, строків її виконання, ціни кожної Послуги тощо, надання яких можливе в рамках даного Договору. Указані зміни вступають в силу після їх публікації на сайті <https://analitika-lab.com.ua/> та застосовуються до Замовлення, оформленого та підтвердженого Виконавцем після публікації.

3.2.5. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги.

3.3. Замовник зобов'язується:

3.3.1. Суворо дотримуватися рекомендацій Виконавця щодо правил підготовки до забору біологічного матеріалу (надання послуг), з метою виключення факторів, які можуть вплинути на результати лабораторних досліджень.

3.3.2. Дотримуватися узгоджених з Виконавцем термінів (часу) надання послуг. В разі неможливості прийти в узгоджені з Виконавцем терміни (час) за отриманням послуг, завчасно звернутися до Виконавця про зміну термінів (часу) або скасування надання послуг.

3.3.3. Повно, розбірливо, коректно та правдиво (у тому числі згідно документів, що посвідчують особу) заповнювати замовлення/направлення на дослідження, щоб уникнути затримки термінів їх виконання.

3.3.4. Шанобливо ставитися до працівників Виконавця та інших відвідувачів, майна Виконавця та майна третіх осіб, що знаходиться у відділенні Виконавця.

3.3.5. Перед укладанням цього Договору уважно ознайомитись з його змістом та істотними умовами, додатками до нього, а також ознайомитися із переліком та вартістю послуг, порядком їх надання та оплати вартості.

3.3.6. Укласти Договір на користь третьої особи законним представником якої є Замовник лише після отримання попередньої згоди такої третьої особи. При цьому на дату оформлення Замовлення Замовник підтверджує, що отримав схвалення та згоду у такої особи, а в разі відсутності таких, Замовник несе відповідальність перед Виконавцем за будь-які наслідки, пов'язані із відсутністю необхідної згоди такої особи.

3.3.7. Бути обережним і дбати про особисту безпеку у Відділенні та біля нього.

3.3.8. Під час оголошення сигналу «Повітряна тривога», знаходячись у Відділенні, виконувати вимоги щодо власної безпеки, покинути Відділення та перейти до найближчого укриття.

3.4. За домовленістю Сторін за додаткову плату окремі послуги (зокрема, забір біологічного матеріалу) можуть надаватися Виконавцем за місцезнаходженням Замовника (вдома або іншому

придатному для цього місці). У такому разі Замовник зобов'язаний забезпечити безперешкодний доступ працівників Виконавця до місця надання послуг.

3.5. За домовленістю Сторін Замовник може надати Виконавцю належним чином підготовлений біологічний та/або консультаційний матеріал. При цьому Замовник несе відповідальність за правильність підготовки та забору такого біологічного та/або консультаційного матеріалу.

3.6. Дату та час надання послуг може бути змінено з ініціативи Виконавця у наступних випадках:

3.6.1. Стан здоров'я Замовника перед початком надання послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Замовника або інших тяжких чи негативних наслідків.

3.6.2. Виникнення форс-мажорних та/або обставин непереборної сили, які унеможливають надання послуги Виконавцем.

3.6.3. Відсутність у Виконавця технічних можливостей для виконання необхідних діагностичних або лікувальних заходів.

3.6.4. Строк дослідження може бути збільшений Виконавцем у випадках:

- якщо доставлений матеріал вимагає додаткової обробки, в тому числі, але не обмежуючись декальцинації;

- якщо доставлений матеріал вимагає спеціальних методів фарбування;

- за необхідності перезабору біологічного матеріалу;

- за необхідності отримання додаткових клініко-інструментальних даних;

- якщо матеріал потребує взяття додаткових фрагментів тканини для дослідження;

- у випадку, коли був направлений консультативний матеріал (гістологічний зразок у парафіновому блоці) з технологічними порушеннями при виготовленні блока;

- у випадку, коли для постановки діагнозу потрібна вузькоспеціалізована консультація;

- неналежним заповнення направлення, Замовлення та/або супровідної медичної документації.

3.7. Замовник ознайомлений та погоджується з тим, що позитивні результати скринінгових досліджень потребують розгорнутого додаткового обстеження (дослідження) за додаткову оплату з боку Замовника. Перелік скринінгових досліджень наведено у Прайс-листі на сайті Виконавця.

3.8. Особливості проведення патоморфологічних (у тому числі патогістологічних) досліджень (далі – дослідження), перелік яких зазначених у Прайс-листі на сайті Виконавця:

3.8.1. Проведення дослідження можливе лише за наявності достатньої кількості та задовільної якості наданого Замовником до медичної лабораторії Виконавця біологічного матеріалу. Виконавець не гарантує залишку біологічного матеріалу при проведенні процедур в рамках лабораторних досліджень та не інформує Замовника, щодо залишку матеріалу який був наданий Замовником для проведення лабораторних досліджень.

3.8.2. Зразки матеріалу та супровідна медична документація, що надається Замовником, мають відповідати вимогам Виконавця, вказаним на сайті Виконавця.

3.8.3. Забір біологічного матеріалу, необхідного для проведення досліджень, здійснюється Замовником із залученням інших закладів охорони здоров'я. При цьому Замовник несе відповідальність за правильність підготовки та забору такого біологічного матеріалу. У Виконавця відсутній обов'язок по забору біологічного матеріалу Замовника з метою проведення патоморфологічних (у тому числі патогістологічних) досліджень.

3.8.4. Строк дослідження може бути збільшений Виконавцем у разі:

- якщо наданий матеріал вимагає додаткової обробки, наприклад, декальцинації;

- якщо наданий матеріал вимагає спеціальних методів фарбування;

- якщо матеріал потребує взяття додаткових фрагментів тканини для дослідження;

- у випадку, коли був наданий консультативний матеріал (гістологічний зразок у парафіновому блоці) з технологічними порушеннями при виготовленні блока;

- недотримання вимог щодо заповнення направлення на дослідження;

- коли для постановки діагнозу потрібна вузькоспеціалізована консультація;

- за необхідності перезабору біоматеріалу;

- за необхідності отримання додаткових клініко-інструментальних даних;

- недотримання вимог при використанні контейнерів для цитології з іншою консервуючою рідиною. Такий матеріал не може бути придатним для дослідження і буде повернений.

3.8.5. Сторони розуміють, що лабораторні дослідження включають в себе технологічний процес виготовлення парафінового блоку та мікропрепарату з наданого Аналітиці біологічного матеріалу для гістологічного та інших видів досліджень передбачає його хімічну, термічну та механічну обробку, внаслідок чого в рідкісних випадках Матеріал може виявитись непридатним для проведення дослідження, що може ускладнити або унеможливити визначення морфологічного результату та формулювання заключення. Технологічний процес гістологічного, цитологічного та молекулярного досліджень передбачає використання певного обсягу наданого для дослідження біологічного матеріалу (тканини), який може бути повністю вичерпаний внаслідок проведених процедур в рамках зазначених досліджень. У таких випадках зобов'язується пройти повторну біопсію та надати такий матеріал Виконавцю. У разі необхідності подовження строків виконання дослідження Виконавець інформує про це Замовника в телефонному режимі або скеровує повідомлення на електронну пошту або іншим способом, передбаченим Договором.

3.8.6. Результати дослідження надаються Виконавцем Замовнику виключно у паперовій формі (Сторони домовились, що в електронній формі вказані результати не надаються) разом із парафіновим блоком та скельцем мікропрепарату за Актом приймання-передачі.

3.8.7. Замовник зобов'язаний зберігати результати дослідження разом із парафіновим блоком та скельцем мікропрепарату протягом строків, визначених законодавством.

3.8.8. У випадку відмови у прийнятті Замовником парафінового блоку та скельця мікропрепарату, Виконавець не несе відповідальності за їх збереження.

3.9. Особливості замовлення та надання Виконавцем комплексних послуг з охорони здоров'я (пакетів лабораторних досліджень):

3.9.1. Замовник може замовити та оплатити Пакет тільки в цілому, як самостійну Послугу з певною вартістю та чітко затвердженим переліком інших Послуг, що є частинами такого Пакета. Не допускається поділ Пакету на окремі Послуги.

3.9.2. Інформацію про перелік Послуг, що є частинами Пакета Замовник може отримати телефоном в оператора call-центру; на сайті Виконавця в розділі «Прайс-лист» та/або шляхом листування в чаті на сайті з оператором call-центру; на рецепції відділення Виконавця у реєстратора та/або в куточку споживача в відповідному затвердженому друкованому прайс-листі.

3.9.3. Виконавець виконує, а Замовник має право отримати результати в повному обсязі по кожній Послузі, що є частиною Пакета.

3.9.4. Ураховуючи єдину (нероздільну) вартість Пакету та неможливість виділити окремі ціни Послуг з Пакету, компенсація за невиконання окремих Послуг Пакету надається Замовнику виключно шляхом надання можливості повторно безоплатно отримати ненадані Послуги з Пакету.

3.9.5. Якщо з будь-яких причин одна чи більше Послуга, що є частиною замовленого Пакета, не може бути виконана Виконавцем, Замовник має право:

- Своєчасно отримати повідомлення про неможливість виконання відповідного Пакету в повному обсязі шляхом телефонування та/або листування за контактами, що Замовник надав при оформленні такого Пакета у відділенні Виконавця:

- В зручний час протягом 30 календарних днів з моменту інформування про неможливість виконання відповідного Пакету в повному обсязі, прийти до відділення Виконавця для безоплатного забору відповідного біологічного матеріалу та безоплатного отримання Послуг, що не були виконані.

3.9.6. Якщо Замовник відмовляється від повторної задачі біологічного матеріалу або іншим шляхом ігнорує повідомлення про необхідність повторно здати біологічного матеріал та не з'являється протягом 30 календарних днів з моменту інформування про неможливість виконання відповідного Пакету в повному обсязі у відділенні Виконавця, така Пакетна Послуга

вважається наданою Замовнику в повному обсязі та будь-якому іншому відшкодуванню не підлягає.

4. УМОВИ ОПЛАТИ ПОСЛУГ

4.1. Перелік послуг Виконавця та їх ціна вказані у Прайс-листі на сайті за адресою: <https://analitika-lab.com.ua/> та можуть бути змінені Виконавцем в односторонньому порядку.

4.2. Розрахунки за послуги здійснюються шляхом попередньої оплати Послуг.

4.3. Розрахунки проводяться виключно в національній валюті України.

4.4. У разі відмови Замовника від отримання фактично оплачених послуг, але не менше ніж за 4 (чотири) годин до моменту початку фактичного взяття/забору біологічного матеріалу, кошти повертаються Замовнику, протягом 30 календарних днів – за заявою Замовника (Додаток № 2 до Договору). У разі відмови Замовника менше, ніж за 4 (чотири) годин до моменту фактичного взяття/забору біологічного матеріалу, кошти Замовнику повертаються – за вирахуванням фактичних витрат Виконавця.

4.5. Для повернення коштів, згідно п. 4.4 Договору, Замовник повинен надати Виконавцю:

- чек фіскальний, бланк замовлення/направлення та/або рахунок;

- заява про повернення коштів (Додаток 2);

- копії документів з підписом власника документів (усі заповнені сторінки паспорта та ідентифікаційного коду).

Якщо Замовник фізично не може прийти у Відділення Виконавця для заповнення заяви та подачі документів, він може надіслати ці документи засобами поштового зв'язку на адресу: 61118, м. Харків, пр. Тракторобудівників, 100.

4.6. У разі відмови Замовника від Послуг після фактичного взяття/забору біологічного матеріалу, кошти Замовнику не повертаються.

5. ІНТЕРНЕТ-СЕРВІС

5.1. Використання функціональних можливостей Облікового запису є безкоштовним для Замовника. Однак, Виконавець не несе витрат на підключення до Інтернету, обладнання тощо, за допомогою якого Замовник підключається до Сервісу.

5.2. Перед здійсненням першого замовлення через Сервіс, Замовнику необхідно ввести свої персональні дані або пройти безкоштовну процедуру реєстрації для створення Облікового запису в Сервісі. Без надання зазначених нижче даних неможливо створити Обліковий запис/розмістити Замовлення на вибрані Дослідження.

5.3. Необхідні дані для створення Облікового запису:

- e-mail - електронна пошта також є логіном Облікового запису.
- Пароль – алфавітно-цифрова послідовність, яка дозволить увійти до свого Облікового запису.
- Ім'я - ім'я власника створеного Облікового запису.
- По-батькові – по-батькові власника створеного Облікового запису.
- Прізвище - прізвище власника створеного Облікового запису.
- Лікуючий лікар – лікар, який призначив Дослідження (за наявності).
- Стать – стать власника Облікового запису.
- Дата народження – дата народження власника Облікового запису.
- Телефон - мобільний телефон власника створеного Облікового запису.

5.4. Замовник зобов'язується вносити повну і достовірну інформацію про свої персональні дані.

5.5. У разі виявлення неточностей або розбіжностей між персональними даними Замовника, зазначеними при створенні Облікового запису або здійсненням Замовлення, та персональними даними Замовника, наданими при отриманні медичної послуги або результатів Досліджень, Виконавець з метою забезпечення конфіденційності та збереження лікарської таємниці має право відмовити в наданні послуг Замовнику до моменту підтвердження особи Замовника.

6. ПОРЯДОК ЗДАЧІ-ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

6.1. Послуги у формі Досліджень вважаються наданими з моменту направлення результатів досліджень на бланку Виконавця одним із способів на вибір Виконавця:

- направлення на адресу електронної пошти, вказану Замовником;
- направлення посилення на результати досліджень на сайті Виконавця у sms-повідомленні або повідомленні в месенджері на вказаний Замовником номер телефону;
- направлення через Обліковий запис.

За домовленістю Сторін результати досліджень можуть бути надані у паперовій формі Замовнику особисто або його законному представнику.

6.2. Послуги у формі первинного, вторинного та наступних прийомів лікаря, проведення медичних втручань лікарського, діагностичного або профілактичного характеру вважаються надані у день звернення (явки) Замовника до Виконавця.

6.3. Якщо протягом 3-х (трьох) календарних днів з моменту оплати Послуг Замовник не направить свої письмові заперечення, вважається, що Послуги надані належним чином та у повному обсязі.

6.4. У разі зазначення Замовником у Замовленні даних лікуючого лікаря, Замовник надає згоду на направлення Виконавцем результатів досліджень лікуючому лікарю на його адресу електронної пошти.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. За порушення прийнятих по Договору обов'язків Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

7.2. У разі порушення Замовником рекомендацій Виконавця щодо підготовки до здачі біологічного матеріалу для проведення лабораторних досліджень, порушень Замовником при підготовці та зборі такого біологічного матеріалу, Виконавець не несе відповідальності за достовірність результатів дослідження.

7.3. Виконавець звільняється від відповідальності за Договором у випадку невиконання його умов внаслідок порушення Замовником умов цього Договору. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо таке невиконання викликане непереборною силою.

7.4. Під терміном “обставини непереборної сили” Сторони мають на увазі надзвичайні події або обставини, які не могли бути передбачені та/або попереджені сторонами, а саме: стихійні лиха (пожежі, повені, землетруси, зсуви і т.д.), несприятливі погодні умови стихійного характеру, дорожні інциденти, військові маневри та/або бойові дії, нормативні акти, видані органами законодавчої та/або виконавчої влади України, в т.р. рішення місцевих органів влади (органів місцевого самоврядування), аварії в електричних мережах та/або відсутність електроенергії в таких мережах з іншої причини, не пов'язаною з Виконавцем, якщо такі обставини перешкоджають виконанню умов чинного договору, за виключенням випадків, коли такі обставини наступили з вини Виконавця.

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

7.6. Сторони домовились, що не є показником неналежної якості наданих Виконавцем послуг:

- ускладнення, неоднозначне трактування клінічних даних отриманих при здійсненні дослідження, інші побічні ефекти та відхилення, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Замовника та ймовірність яких наявні медичні знання (медичні стандарти та наукова література) і технології не можуть повністю виключити, якщо послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред'являються до послуг даного виду;
- можливий дискомфорт Замовника, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив дезінфекційних та/або медичних виробів, які застосовуються у відповідності до методик, правил та інструкцій по їх застосуванню, зокрема, але не виключно утворення набряків, синців тощо;

- Замовник отримав послуги аналогічного характеру в іншому закладі охорони здоров'я, результати яких відмінні від результатів послуг Виконавця за Договором;
- ускладнення, що наступили після надання послуг у випадку грубого недотримання (порушення) Замовником рекомендацій, наданих працівниками Виконавця;
- методи дослідження, використані Виконавцем.

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

7.8. Відповідальність за дійсність, правдивість та правильність персональних даних, вказаних у Замовленні, Обліковому записі та результатах досліджень несе Замовник. Виконавець не відповідає за дійсність персональних даних Замовника у результатах досліджень, які вказані з його слів без пред'явлення документу, що посвідчує особу.

7.9. Виконавець не несе відповідальності за нещасні випадки та/або травмування Замовника, пошкодження його майна тощо, у тому числі в результаті обстрілів, що сталися на території Виконавця та/або Відділення, – за відсутності документально доведеної вини Замовника.

7.10. Виконавець не несе відповідальності за якість надання Послуг, у випадках вчинення Замовником наступних дій:

- неявки чи несвоєчасної явки Замовника на заплановані візити чи контрольні медичні огляди; – дострокового припинення Замовником призначеного лікування (обстеження тощо);
- дострокового припинення даного Договору з ініціативи Замовника;
- одночасного проходження лікування у іншому медичному закладі;
- неповідомлення або несвоєчасного повідомлення Замовником істотних відомостей про стан свого здоров'я, у т. ч. наявності алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, атипову побудову органів чи їх систем, наявності захворювань, які становлять загрозу для оточуючих та медперсоналу;
- недотримання Замовником приписів та рекомендацій лікарів Виконавця та/або порушення лікувального режиму, в тому числі невиконання індивідуального плану діагностичних та лікувальних заходів тощо.

7.11. Замовник підтверджує, що бере на себе усі ризики перебування у Відділенні та повністю несе відповідальність за свою безпеку, життя, здоров'я під час оголошення сигналу «Повітряна тривога». Замовник згоден, що Виконавець не несе відповідальності за шкоду його здоров'ю, яка може бути отримана під час обстрілу та/або оголошення сигналу «Повітряна тривога».

8. ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

8.1. Скарги та пропозиції можуть подаватися Замовниками наступним чином:

- Електронною поштою на електронну адресу: info@analitika-lab.com.ua
- Поштою на адресу: 61118, м. Харків, пр. Тракторобудівників, 100.

8.2. Скарги та пропозиції повинні містити:

- a) Дані, що дозволяють ідентифікувати Замовника: логін (за наявності), ім'я та прізвище Замовника, адресу електронної пошти, поштову адресу (для скарг поданих поштою).
- b) Опис проблеми, що є підставою для подання скарги, а також (у випадку фактичного надання медичної послуги) адресу Відділення, де Замовник зіткнувся з проблемою.
- c) Зазначення можливих вимог Замовника.
- d) Зазначення дати настання події.
- e) Номер банківського рахунку у форматі IBAN - у випадку запиту на відшкодування.

8.3. Скарги (пропозиції), які не містять інформації, указаної у п. 8.2 Договору, розгляду не підлягають.

8.4. Скарги (пропозиції) розглядаються протягом 14 робочих днів. Про результат розгляду Замовника інформують поштою / електронною поштою / по телефону / через Обліковий запис.

9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ІНШІ УМОВИ

9.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його акцепту і діє до моменту виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

- 9.2. Положення щодо конфіденційності, визначені цим Договором, діють безстроково.
- 9.3. Сторони зобов'язались не розголошувати та не передавати третім особам конфіденційну інформацію, отриману один від одного під час виконання умов Договору.
- 9.4. Виконавець має право в односторонньому порядку розірвати даний Договір із поверненням грошових коштів за ненадані послуги.
- 9.5. З метою недопущення розкриття медичної таємниці, комерційної таємниці та (або) конфіденційної інформації, у приміщеннях Виконавця Замовникам (відвідувачам) забороняється аудіовізуальна фіксація за допомогою технічних засобів (аудіозапис, відео, фото зйомка, тощо) без письмового дозволу Виконавця.
- 9.6. Сторони погодилися на ведення запису телефонних розмов та можливість посилання на них у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій за Договором.
- 9.7. Замовник, приєднуючись до цього Договору, усвідомлює та погоджується, що Виконавець має право використовувати дані, що отримані внаслідок проведення фото-, аудіо-, відео фіксації у разі виникнення конфлікту з метою встановлення істини та захисту законних прав та інтересів Виконавця (в тому числі в правоохоронних органах, судових органах, при зверненні за правовою допомогою).
- 9.8. Приєднуючись до цього Договору, Замовник підтверджує, що він ознайомився повністю з умовами цього Договору, не має жодних застережень або заперечень, щодо умов Договору та зобов'язується належним чином виконувати покладені на нього зобов'язання за цим Договором. Цей Договір укладається без підписання Сторонами письмових примірників Договору.
- 9.9. Ураховуючи те, що відносини Сторін регулюються Законом України «Про електронну комерцію», відсутність підписаного Сторонами примірника Договору на паперовому носії не є підставою вважати Договір неукладеним. Сторони Договору визнають юридичну силу документів, тексти яких отримані за допомогою засобів електронного зв'язку, нарівні з документами, виконаними в простій письмовій формі.

10. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

ІІІ Медична лабораторія «Аналітика»

61118, м. Харків, пр. Тракторобудівників, 100

ЄДРПОУ 30292293

ПІН 302922920340

Ліцензія МОЗ АВ № 554074 від 13.08.2010

**Додаток № 1 до публічного договору
(договору публічної оферти для фізичних осіб)
про надання послуг з охорони здоров'я**

Інформована згода-повідомлення

1. Цією згодою-повідомленням Замовник - суб'єкт персональних даних, на виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних», погоджується на передачу ПП Медична лабораторія «Аналітика» (далі - Аналітика) своїх персональних даних або персональних даних суб'єкта персональних даних, інтереси якого Замовник представляє як законний представник (далі – персональні дані), відповідно в обсязі, необхідному для оформлення, оплати та надання послуг з охорони здоров'я.
2. Замовник повідомляється про включення добровільно наданих ним власних персональних даних до Базы персональних даних замовників ПП Медична лабораторія «Аналітика» (код ЄДРПОУ 30292293, місцезнаходження: Україна, 61118, м. Харків, пр. Тракторобудівників, буд. 100), місцезнаходження бази персональних даних: України, м. Харків, пр. Тракторобудівників, буд. 100 (далі – база персональних даних).
3. Підписуючи цю згоду-повідомлення Замовник дає свій добровільний та однозначний дозвіл на вчинення Аналітикою, всіх дій, які, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та нормативно-правових актів, є збором і обробкою його персональних даних у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи у відповідності до сформульованої мети їх обробки. Ця згода діє безстроково. Під обробкою персональних даних розуміється будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.
4. Метою обробки добровільно наданих персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері охорони здоров'я, в тому числі але не виключно проведення лабораторного дослідження наданого Замовником біологічного матеріалу, інформування про стан його здоров'я та щодо послуг Аналітики, надання медичних консультацій, проведення діагностики, лікування, профілактики або реабілітації захворювань, патологій або станів, рекламні цілі тощо. Обробка персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, а також даних, що стосуються статевого життя не здійснюється.
5. Для досягнення мети обробки до бази персональних даних можуть бути включені наступні персональні дані: ідентифікаційні дані (прізвище, ім'я, по батькові, поштова адреса, адреса електронної пошти, номер телефону тощо), стать, дата народження, паспортні дані, РНОКПП, чутливі дані, що стосуються стану здоров'я (в тому числі, але не виключно: медична інформація про особу, що містить не лише свідчення про стан здоров'я, а й про історію хвороби, найменування та результати лабораторних аналізів тощо).
6. У зв'язку з внесенням до бази персональних даних, відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» Замовник має право:
 - 1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
 - 2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
 - 3) на доступ до своїх персональних даних;
 - 4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
 - 5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

- 6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- 7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- 8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Аналітики або до суду;
- 9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- 10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- 11) відкликати згоду на обробку персональних даних;
- 12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- 13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

Замовнику зрозуміло його права, відсутні заперечення та зауваження.

7. Замовник зобов'язується при зміні своїх персональних даних надавати у найкоротший строк Аналітиці уточнену інформацію та пред'являти оригінали відповідних документів для внесення нових персональних даних до бази персональних даних.

8. Замовник дає згоду на зберігання своїх персональних даних протягом строку, що визначається Аналітикою. Замовник дає згоду на знищення його персональних даних та/або цієї згоди-повідомлення (із перенесенням згоди-повідомлення у електронну форму або без такого перенесення) у будь-який момент за рішенням Аналітики.

9. Доступ до персональних даних Замовника третіми особами дозволяється виключно у випадках та порядку, передбаченому законодавством України, публічним договором (договором публічної оферти для фізичних осіб) про надання послуг з охорони здоров'я, розміщеним на сайті: <https://analitika-lab.com.ua/> (далі – публічний договір), тощо.

10. Замовник надає право Аналітиці без попередньої згоди Замовника, на передачу (поширення) та обробку своїх персональних даних третім особам з метою вказаною у п. 4 цієї згоди-повідомленні.

Замовник погоджується на те, що Аналітика не буде здійснювати повідомлення про передачу (поширення) своїх персональних даних, якщо така передача (поширення) відбувається у порядку встановлено чинним законодавством України, цією згодою-повідомленням, публічним договором тощо.

11. Замовник надає згоду на фото- або відео-зйомку себе, своїх дітей (інших осіб, законним представником яких є Замовник) та/або свого житла, іншого місця перебування під час підготовки та відбору у нього біологічного матеріалу працівниками або залученими особами Аналітики тощо.

12. Замовник надає згоду Аналітиці на відправлення інформації щодо надання послуг, в тому числі рекламного характеру, а також результатів досліджень чи посилання на такі результати на сайті Аналітики на електронну адресу вказану Замовником, у sms-повідомленні або повідомленні в месенджері тощо на вказаний Замовником номер телефону. Відповідальність за коректність електронної адреси, номеру телефону та конфіденційність інформації, після її отримання, несе Замовник. Замовник може відмовитися від подальшого одержання таких повідомлень, подавши про це письмову заяву Аналітиці.

13. Своїм підписом Замовник підтверджує:

- правильність своїх персональних даних (в тому числі номер телефону, віку та адреси електронної пошти);
- ознайомлення та беззастережну згоду з публічним договором (договором публічної оферти для фізичних осіб) про надання послуг з охорони здоров'я, правилами підготовки до забору біологічного матеріалу, які опубліковані на сайті: <https://analitika-lab.com.ua/> та знаходяться на інформаційних стендах;
- отримання усієї необхідної інформації та документів щодо надання послуг з охорони здоров'я, в тому числі про медичне втручання та пов'язані з цим ризики (зокрема, утворення набряків, синців тощо);

- добровільну згоду на проведення медичного втручання з метою надання послуг з охорони здоров'я (зокрема, але не виключно для отримання зразків біоматеріалу з метою лабораторних досліджень);
 - усвідомлення, що при медичному втручанні можуть виникнути непередбачувані обставини, внаслідок яких може бути визначені та по відношенню до Замовника здійснені невідкладні дії, обсяг яких самостійно визначається медичним персоналом Аналітики, на що Замовник надає згоду;
 - зобов'язання негайно повідомляти медичний персонал Аналітики про будь-яке погіршення самопочуття (стану здоров'я особи, інтереси якої представляє Замовник);
 - ознайомлення із попередженням, що самолікування може бути шкідливим для мого здоров'я, результати лабораторних досліджень не є достатньою підставою для постановки діагнозу, а інтерпретація результатів та постановка діагнозу виконується тільки лікарем.
14. Ця згода-повідомлення мною прочитана, всі умови зрозумілі і своїм підписом я підтверджую те, що я повністю погоджуюсь із згодою повідомленням та отримав її примірник.