

ПРАВИЛА НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ у сфері генетичних досліджень

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила визначають порядок і умови надання інформаційних та медичних послуг ФОП КОВАЛЬ Р.Я. (надалі – «Виконавець») у сфері генетичних досліджень Замовникам (надалі – «Пацієнт» або «Клієнт»).

1.2. Виконавець діє на підставі чинного законодавства України, має ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (Наказ МОЗ України № 1769 від 17.10.2024) за спеціальністю «Загальна практика – сімейна медицина» та здійснює діяльність у сфері надання інформаційних і медичних послуг, пов'язаних із генетичними дослідженнями.

1.3. Послуги надаються дистанційно.

1.4. Виконавець не є лабораторією та не виконує власне генетичних тестів; він організовує логістику, надає консультації та супровід.

1.5. **Визначення термінів:**

- **Генетичне дослідження** – лабораторний аналіз біологічного матеріалу, що виконується партнерською лабораторією для визначення генетичних характеристик Замовника.
- **Інформаційна послуга** – надання інформаційного супроводу, роз'яснень та консультацій без встановлення медичних діагнозів або призначення лікування.
- **Медична послуга** – дистанційна консультація лікаря з можливістю збору анамнезу, попередньої діагностики, призначення додаткових обстежень, лікування та оформлення медичної документації.
- **Результати дослідження** – звіт або інший документ, підготовлений лабораторією та переданий Замовнику.

1.6. Замовлення та використання послуг означає повну згоду Замовника з цими Правилами, а також підтвердження інформованої добровільної згоди на обробку персональних та медичних даних.

2. Види послуг

2.1. Інформаційні послуги

Інформаційні послуги включають, але не обмежуються:

- надання інформації про доступні генетичні дослідження, методики проведення, можливості, обмеження та порядок відправлення біологічного матеріалу;
- супровід на всіх етапах генетичного тестування: вибір тесту, замовлення набору, відправка зразка, отримання та надання результатів;
- роз'яснення результатів дослідження у доступній для Замовника формі;

- надання додаткових інформаційних матеріалів (статті, посібники, освітні відео) щодо генетики, профілактики захворювань та здорового способу життя;
- організація супутніх послуг (логістика, взаємодія з лабораторіями, допомога у повторних дослідженнях).

2.2. Медичні послуги

Медичні послуги надаються Виконавцем у межах ліцензованої спеціальності та включають:

- проведення дистанційних медичних консультацій;
- збір та аналіз анамнезу, оцінка результатів генетичних та інших лабораторних досліджень;
- встановлення або уточнення попередніх діагнозів, визначення медичних ризиків;
- призначення лікування, додаткових обстежень або лабораторних тестів;
- надання рекомендацій щодо лікування та профілактики;
- направлення до вузькопрофільних спеціалістів за медичними показаннями;
- моніторинг за станом здоров'я Замовника, який здійснюється фахівцями Виконавця у межах наданих медичних послуг. Нагляд включає моніторинг життєво важливих показників, аналіз результатів проведених досліджень та, за потреби, корекцію призначеного лікування відповідно до професійних медичних стандартів;
- підготовка та видача медичної документації (консультативні висновки, медичні довідки, виписки тощо).

2.3. Лабораторні дослідження

- Виконавець не є власником та безпосереднім виконавцем лабораторних послуг (генетичних тестів), а здійснює лише інформаційний супровід і медичні консультації за результатами досліджень.
- Якість, точність і строки виконання лабораторних послуг знаходяться у сфері відповідальності відповідних акредитованих лабораторій чи постачальників тестів.
- Виконавець не несе відповідальності за будь-які помилки, неточності або затримки, допущені сторонніми лабораторіями.

3. Порядок надання інформаційних та медичних послуг

3.1. Вибір типу послуги на етапі замовлення.

- При оформленні замовлення на проведення генетичного аналізу Замовник самостійно обирає тип послуги, яку бажає отримати:
 - **Інформаційна послуга** – передбачає надання виключно дистанційного інформаційного супроводу, пояснень і роз'яснень результатів без встановлення діагнозу чи призначення лікування.
 - **Медична послуга** – передбачає проведення дистанційної медичної консультації лікарем загальної практики – сімейної медицини, з можливістю збору анамнезу, постановки діагнозу (за наявності підстав), призначення додаткових обстежень, лікування, направлення до інших спеціалістів та оформлення медичної документації.

- Тип послуги обирається Замовником заздалегідь під час подачі заявки, і відповідно до цього визначається вартість послуги.

3.2. Зміна типу послуги після отримання результатів.

- Після отримання результатів генетичного дослідження Замовник має право ініціювати надання додаткової медичної консультації (якщо первинно була обрана лише інформаційна послуга).
- Такий запит може бути поданий через будь-який офіційний канал комунікації (месенджери, електронна пошта, особистий кабінет на сайті).
- У цьому випадку надається окрема медична послуга з виставленням відповідного рахунку.

3.3. Замовлення та підтвердження послуг.

- Замовлення приймається Виконавцем після отримання заявки та підтвердження з боку Виконавця щодо можливості та строків надання послуги.
- Надання послуги можливе лише після здійснення передоплати (крім випадків, коли індивідуально погоджено інший порядок оплати).

3.4. Форма та спосіб надання послуг.

- **Медичні та інформаційні послуги:** надаються виключно дистанційно, із застосуванням телемедичних технологій (відеоконсультація, аудіозв'язок, онлайн-чат). Очний прийом у межах цього договору не здійснюється.
- Дистанційні консультації не є повноцінною телемедичною діагностикою, що дозволяє призначати рецептурні або контрольовані лікарські засоби. У разі потреби таких призначень Замовник має звернутися на очний прийом до відповідного фахівця.
- Деякі види діагностики, лікування або призначення можуть вимагати **особистого (очного) огляду пацієнта** для забезпечення повноти обстеження та безпеки лікування. У таких випадках Виконавець надає рекомендацію звернутися до медичного закладу для очної консультації.



3.5. Передача результатів дослідження та медичних документів.

- Результати генетичних досліджень надсилаються Замовнику у цифровому вигляді через особистий кабінет, електронну пошту або захищені месенджери.
- У разі надання медичної послуги Виконавець готує та передає Замовнику медичний документ (консультативний висновок, виписку або іншу медичну довідку), підписаний лікарем відповідно до вимог чинного законодавства.

3.6. Етапи надання послуг:

1. Подання заявки та вибір типу послуги (інформаційна або медична).
2. Узгодження строків, формату консультації та оплата послуги.
3. Надання інформаційного супроводу під час проведення генетичного дослідження (за потреби).
4. Передача результатів аналізу Замовнику.
5. (За потреби) – ініціювання медичної дистанційної консультації після отримання результатів.
6. Проведення консультації лікарем та надання медичного документа з рекомендаціями.

3.7. Строки надання послуг.

- Орієнтовні строки залежать від тривалості виконання лабораторного генетичного аналізу та завантаженості лікаря.
- Виконавець повідомляє Замовника про можливі затримки або зміну часу проведення консультації.

3.8. Завершення послуги.

- Інформаційна послуга вважається виконаною після надання всіх погоджених матеріалів і роз'яснень.
- Медична послуга вважається виконаною після проведення дистанційної консультації та передачі медичного документа Замовнику.

4. Права та обов'язки сторін

4.1. Обов'язки Виконавця

Виконавець зобов'язаний:

- надавати інформаційні та медичні послуги якісно, сумлінно та відповідно до чинного законодавства України, з урахуванням норм професійної етики і стандартів медичної практики;
- дотримуватися правил ліцензійної діяльності при наданні медичних послуг, забезпечуючи права пацієнта відповідно до медичного законодавства;
- зберігати конфіденційність персональних, медичних та генетичних даних Замовника, застосовуючи технічні та організаційні заходи захисту інформації відповідно до законодавства України та норм GDPR;
- чітко інформувати Замовника про особливості, обмеження, можливі ризики та інтерпретаційні межі результатів генетичних досліджень, включаючи те, що вони є інформаційними і не є остаточним діагнозом;
- при необхідності рекомендувати Замовнику звернення до інших медичних спеціалістів, медичних установ або проведення додаткових обстежень, якщо це виходить за межі компетенції Виконавця;
- надавати медичні послуги виключно дистанційно, чітко дотримуючись встановлених процедур та правил телемедицини;
- нести відповідальність за правильність і своєчасність надання консультацій, рекомендацій і медичних висновків в межах своїх повноважень та ліцензії;
- надавати Замовнику повну інформацію про процедуру отримання послуг, вартість, порядок оплати, строки та способи передачі результатів;
- відповідати на запити Замовника у межах наданих послуг і надавати додаткові пояснення у межах домовленостей.

4.2. Обов'язки Замовника

Замовник зобов'язаний:

- надавати достовірну, повну та своєчасну інформацію, необхідну для якісного надання інформаційних та медичних послуг, включно з особистими, медичними та контактними даними;
- своєчасно здійснювати оплату послуг відповідно до умов договору, не допускати прострочення без попереднього погодження;

- дотримуватися рекомендацій та вказівок Виконавця, усвідомлюючи, що дистанційні консультації не замінюють звернення за невідкладною або стаціонарною медичною допомогою;
- звертатися до Виконавця з питаннями та уточненнями через офіційні канали комунікації, не порушуючи встановлених правил користування;
- поважати інтелектуальні права Виконавця та не розповсюджувати без дозволу отримані матеріали, результати досліджень, рекомендації та медичні документи;
- інформувати Виконавця про зміни у стані здоров'я, які можуть вплинути на якість консультації або результати досліджень;
- усвідомлювати, що отримані результати генетичних досліджень мають інформаційний характер і не можуть бути використані для самостійного встановлення діагнозу чи призначення лікування без медичної консультації.

4.3. Доступ до медичних документів

- Виконавець забезпечує зберігання медичних документів (консультативних висновків, довідок, виписок) протягом мінімум **5 років** з дати їх видачі.
- Замовник має право отримати повторну копію медичних документів, звернувшись до Виконавця офіційними каналами зв'язку. Повторне надання копій може здійснюватися на платній основі згідно з прайсом Виконавця.

5. Умови оплати

5.1. Послуги Виконавця надаються на умовах повної передоплати, якщо інше не передбачено індивідуальною письмовою угодою між сторонами. Передоплата є обов'язковою для початку надання як інформаційних, так і медичних послуг.

5.2. Всі розрахунки за послуги здійснюються виключно у національній валюті України – гривнях (₴), незалежно від місця знаходження Замовника чи способу оплати. Якщо оплата здійснюється з-за кордону, конвертація у гривні відбувається за курсом банку Виконавця на день проведення платежу.

5.3. Вартість послуг залежить від типу замовленої послуги (інформаційна чи медична) та обсягу роботи, що визначається у прайсі або індивідуальному договорі.

5.4. Оплата може бути здійснена одним із наступних способів:

- банківським переказом на рахунок Виконавця;
- онлайн-платежем через платіжні системи, інтегровані на сайті Виконавця;
- іншими способами, узгодженими сторонами у письмовій формі.

5.5. У разі несвоєчасної оплати Замовником Виконавець має право нарахувати пеню у розмірі 0,1% від суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір пені не може перевищувати подвійної облікової ставки Національного банку України, діючої на момент нарахування.

5.6. У випадку прострочення оплати Виконавець має право тимчасово призупинити надання послуг до повного розрахунку, а також відмовити в подальшому наданні послуг до врегулювання заборгованості.

5.7. Всі фінансові документи (рахунки, акти виконаних робіт, квитанції) надаються Замовнику у електронній формі протягом 3 робочих днів після оплати.

5.8. У випадку зміни тарифів Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника не пізніше ніж за 10 календарних днів до набрання чинності нових цін.

6. Скасування та повернення

6.1. Через індивідуальний характер послуг повернення або обмін не передбачені.

6.2. Скасування консультації:

- не пізніше ніж за 24 години – повернення коштів з утриманням 50% вартості;
- пізніше ніж за 12 годин – кошти не повертаються.

6.3. Претензії щодо наданих послуг приймаються письмово протягом 3 днів після їх отримання.

7. Відповідальність

7.1. Виконавець надає послуги відповідно до чинних стандартів і протоколів надання медичної допомоги, застосовуючи сучасні знання, методики та ліцензійні вимоги. Проте жодна медична послуга не може гарантувати стовідсотковий результат через індивідуальні особливості організму, складність захворювань та обмеження діагностичних методів.

7.2. Виконавець не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки, ускладнення або помилки, які виникли через:

- надання Замовником недостовірної, неповної або некоректної інформації, що вплинула на якість проведення консультації чи інтерпретації результатів;
- самовільне невиконання або невірне виконання Замовником медичних рекомендацій, призначень або наданих порад;
- несвоєчасне звернення Замовника до медичних установ у разі погіршення стану здоров'я;
- використання результатів генетичних досліджень Замовником без консультації з лікарем або не за призначенням.

7.3. Результати генетичних досліджень мають виключно інформаційний характер і не є остаточним діагнозом чи прогнозом. Виконавець не гарантує наявності чи відсутності конкретних захворювань у Замовника на підставі отриманих результатів. Розшифровка результатів та медичні висновки базуються на сучасних наукових даних, які можуть змінюватися з розвитком медицини.

7.4. Виконавець не несе відповідальності за наслідки, пов'язані з інтерпретацією результатів третіми особами, які не є уповноваженими медичними фахівцями.

7.5. Виконавець не відповідає за технічні збої у роботі комунікаційних каналів (інтернет, месенджери, електронна пошта), через які можуть виникнути затримки у наданні послуг або передачі результатів.

7.6. Відповідальність Виконавця у межах цього договору обмежується розміром сплаченої Замовником вартості послуги, якщо інше не передбачено чинним законодавством.

8. Інтелектуальна власність

8.1. Усі матеріали, методики, алгоритми, програмне забезпечення, інформаційні системи, інструкції для забору біоматеріалу, форми звітів, результати досліджень та медичні документи, створені Виконавцем або його партнерами, є об'єктами інтелектуальної власності та охороняються законодавством України.

8.2. Замовник отримує обмежене, невиключне право використовувати надану інформацію та результати дослідження виключно для особистих цілей (або внутрішніх корпоративних цілей у разі, якщо Замовником є юридична особа).

8.3. Забороняється будь-яке копіювання, публікація, передача третім особам, комерційне використання, розповсюдження або інше використання матеріалів, методик і результатів досліджень без попередньої письмової згоди Виконавця.

8.4. Виконавець має право вживати заходів для захисту своїх прав інтелектуальної власності, включаючи звернення до суду у випадку порушень.

9. Конфіденційність та захист даних

9.1. Виконавець зобов'язується забезпечувати збереження та захист персональних, генетичних і медичних даних Замовника відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», інших актів національного законодавства, а також норм GDPR.

9.2. Виконавець застосовує сучасні технічні та організаційні заходи для запобігання несанкціонованому доступу, зміні, втраті або розголошенню конфіденційної інформації.

9.3. Передача персональних даних і біологічних зразків за межі України можлива виключно за наявності письмової інформованої добровільної згоди Замовника, з обов'язковим повідомленням про країну призначення та умови обробки даних.

9.4. Виконавець не передає дані третім особам без згоди Замовника, крім випадків, прямо передбачених чинним законодавством.

9.5. Виконавець має право використовувати знеособлені (анонімізовані) дані Замовника для статистичного аналізу, підготовки освітніх і наукових матеріалів, маркетингових досліджень, не розкриваючи особисту інформацію та без можливості ідентифікації конкретної особи.

10. Форс-мажор

10.1. Виконавець звільняється від відповідальності за повне або часткове невиконання зобов'язань за цими Правилами у випадку дії форс-мажорних обставин, які виникли після укладення договору та не залежать від волі сторін (надзвичайні події або обставини, включаючи стихійні лиха, пожежі, повені, землетруси, воєнні дії, страйки, блокади, акти органів влади, епідемії, пандемії, перебої в енергопостачанні або зв'язку тощо).

10.2. Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про настання форс-мажорних обставин у розумний строк, після чого строки виконання зобов'язань продовжуються на період дії таких обставин.

10.3. Якщо дія форс-мажорних обставин триває понад 90 календарних днів, кожна із сторін має право розірвати договір в односторонньому порядку без застосування штрафних санкцій.

11. Вирішення спорів

11.1. Усі спори, що виникають між сторонами у зв'язку з наданням інформаційних або медичних послуг, вирішуються шляхом переговорів і консультацій для досягнення взаємоприйняттого рішення.

11.2. У разі недосягнення згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд компетентного суду України за правилами підсудності, визначеними законодавством.

11.3. Сторони можуть погодити альтернативний спосіб врегулювання спорів, зокрема, медіацію, якщо це не суперечить закону.

12. Заключні положення

12.1. Виконавець має право вносити зміни до цих Правил у будь-який час шляхом публікації оновленої редакції на офіційному вебсайті.

12.2. Усі зміни набирають чинності з моменту їх опублікування, якщо інший строк не визначено окремо. Подальше користування послугами після внесення змін означає згоду Замовника з оновленими умовами.

12.3. Усі додатки, інструкції, політики конфіденційності та інші документи, опубліковані Виконавцем, є невід'ємною частиною цих Правил.

12.4. У випадках, не врегульованих цими Правилами, сторони керуються нормами чинного законодавства України.