

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ ТА ПОЛІТИКА ПОВЕРНЕННЯ

Остання редакція: вересень 2026 року

1. Загальні положення та правова основа Цей документ є офіційною публічною пропозицією (публічною офертою) Платформи DocLively (надалі — «Виконавець», «Платформа», «Ми») укласти Договір про надання координаційних, логістичних та адміністративних послуг на умовах, що викладені нижче.

Відповідно до ст. 633, 641 та 642 Цивільного кодексу України, повним і безумовним прийняттям умов цієї оферти (акцептом) вважається здійснення Користувачем (Пацієнтом) будь-якої дії на Платформі, що свідчить про намір скористатися сервісом, включаючи, але не обмежуючись: реєстрацією облікового запису, завантаженням медичних документів або здійсненням оплати у розмірі **499 грн.** З моменту акцепту цей Договір набуває юридичної сили договору, підписаного обома сторонами.

2. МЕДИЧНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ (MEDICAL DISCLAIMER) УВАГА: ПЛАТФОРМА DOCLIVELY НЕ Є МЕДИЧНОЮ УСТАНОВОЮ, НЕ НАДАЄ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ, НЕ СТАВИТЬ МЕДИЧНИХ ДІАГНОЗІВ ТА НЕ ПРИЗНАЧАЄ ЛІКУВАННЯ. ІНФОРМАЦІЯ, ОТРИМАНА ЗА ДОПОМОГОЮ ПЛАТФОРМИ, МАЄ ВИКЛЮЧНО ІНФОРМАЦІЙНИЙ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ХАРАКТЕР.

- Усі медичні консультації, висновки, аналізи та лікувальні процедури надаються виключно сертифікованими лікарями та клініками-партнерами.
- Платформа не несе відповідальності за якість, точність або результати медичних послуг, наданих третіми особами (лікарями чи клініками).
- Ніщо на Платформі не повинно тлумачитися як заміна професійної медичної консультації, огляду, діагностики або лікування у лікаря. Завжди звертайтеся за порадою до свого лікаря або іншого кваліфікованого спеціаліста з будь-якими питаннями щодо вашого стану здоров'я.

3. Реєстрація та безпека облікового запису

Для доступу до сервісів координації Користувач (Пацієнт) або Партнер (Клініка/Лікар) мають зареєструвати обліковий запис. Ви зобов'язуєтеся надавати правдиву інформацію та самостійно відповідаєте за збереження конфіденційності своїх логіна та пароля.

4. Вартість послуг, умови скасування та політика повернення

4.1. Вартість та оплата послуг:

- **Координаційний збір Платформи:** Вартість послуг адміністративного та логістичного супроводу Платформи становить **499 грн.** Оплата здійснюється через захищений платіжний шлюз на сайті до початку збору та обробки документів.
- **Оплата медичних послуг:** Вартість безпосередньо медичної консультації чи лікування визначається обраною Клінікою/Лікарем. Платформа може виступати технічним посередником для роздільної оплати або координації транзакцій, проте фінансові зобов'язання за медичні послуги виникають між Пацієнтом та Клінікою.

4.2. Правила повернення координаційного збору Платформи (499 грн):

- **Скасування Користувачем:** Збір Платформи підлягає повному поверненню, якщо запит було скасовано Користувачем до моменту початку роботи координатора з опрацюванням медичних документів, аналізом виписок або перекладом. Якщо координатор уже розпочав опрацювання медичних файлів (МРТ, КТ, виписки), збір Платформи вважається відпрацьованим і поверненню не підлягає.
- **Скасування з вини Платформи:** Збір Платформи повертається у розмірі **100%**, якщо координаційні послуги не були надані або не можуть бути надані з вини Платформи.

4.3. Онлайн-послуги та консультації:

- **Скасування Користувачем:** Ви можете скасувати або перенести онлайн-консультацію **не пізніше ніж за 24 години** до її узгодженого початку з повним поверненням коштів за консультацію. При скасуванні менш ніж за 24 години до початку консультації кошти за консультацію не повертаються.
- **Скасування з боку лікаря/клініки або Платформи:** Якщо консультацію скасовано з боку лікаря чи клініки і запропонований альтернативний час вам не підійшов, Користувачу повертається **100%** сплаченої суми за консультацію.

5. Обмеження відповідальності

- У максимальній мірі, дозволеній чинним законодавством, Платформа DocLively не несе відповідальності за будь-які прямі, непрямі, випадкові або побічні збитки, що виникли внаслідок використання або неможливості використання послуг Платформи.
- Ми не несемо відповідальності за технічні збої, якість інтернет-зв'язку або перебої в роботі сторонніх сервісів (включаючи платіжні системи та хостинг-провайдерів).
- Платформа не несе відповідальності за будь-які зміни в графіках лікарів, скасування прийомів клініками або форс-мажорні обставини, які впливають на надання медичних послуг нашими партнерами.

6. Форс-мажорні обставини

Жодна зі сторін не несе відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за цими Умовами, якщо таке невиконання є наслідком обставин непереборної сили (форс-мажору), включаючи, але не обмежуючись: військові дії, стихійні лиха, аварії, епідемії, рішення державних органів або тривалі перебої в енергопостачанні та зв'язку.

7. Вирішення спорів та застосовне право

- Усі спори та розбіжності, що виникають у зв'язку з цими Умовами, вирішуються шляхом мирних переговорів між сторонами.
- Якщо згоди не було досягнуто протягом 30 календарних днів, спір підлягає розгляду у судовому порядку відповідно до чинного законодавства за місцем реєстрації власника Платформи, якщо інше не передбачено обов'язковими нормами міжнародного права.

8. Контактна інформація

Якщо у вас виникли запитання, претензії або пропозиції щодо роботи Платформи чи умов скасування послуг, будь ласка, звертайтеся до нашої служби підтримки:

- **Email:** support@doclively.com