**УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ТА ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ**

**МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ТОВ "КЛІНІКА АЛІСА"**

**1. УМОВИ КОРИСТУВАННЯ**

**1.1. Загальні положення**

Ці Умови користування (далі – «Умови») регулюють порядок доступу та використання веб-сайту <https://www.alice.clinic> (далі – «Сайт») користувачами, визначають їхні права, обов’язки та відповідальність при взаємодії з функціоналом сайту, а також встановлюють юридичні аспекти надання інформаційних послуг через Сайт.

Медичний центр ТОВ "КЛІНІКА АЛІСА" (далі – «Медичний центр», «заклад», «медичний заклад», «МЦ») є приватним закладом охорони здоров’я, зареєстрованим відповідно до законодавства України, що здійснює медичну діяльність на підставі відповідної ліцензії МОЗ України.

Користувач, відвідуючи Сайт, підтверджує, що ознайомився з цими Умовами, розуміє їх та погоджується дотримуватися. Якщо користувач не погоджується з цими Умовами, він повинен негайно припинити використання Сайту.

Ці Умови розроблені відповідно до норм чинного законодавства України, а також міжнародних актів, які є актуальними для застосування:

* Закон України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675-VIII
* Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI
* Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII
* Закон України «Про рекламу» від 03.07.1996 № 270/96-ВР
* Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 № 2801-XII
* Регламент (ЄС) 2016/679 (GDPR) щодо захисту персональних даних громадян ЄС

Медичний центр залишає за собою право оновлювати ці Умови відповідно до законодавчих змін та оновлення сервісів.

**1.2. Послуги, що надаються через сайт**

Сайт є офіційним інтернет-ресурсом Медичного центру, створеним для зручності пацієнтів та інших зацікавлених осіб. Основною метою Сайту є надання загальної інформації про медичні послуги, спеціалістів, методи діагностики та лікування у сфері репродуктивної медицини.

Функціонал Сайту передбачає можливість:

* запису на прийом до лікаря через онлайн-форму;
* отримання інформації про медичні послуги, спеціалістів та розклад прийому;
* надсилання запитів адміністрації Медичного центру щодо надання послуг;
* ознайомлення з новинами, освітніми матеріалами та акціями закладу.

**Важливо**:
Інформація, розміщена на Сайті, має виключно ознайомлювальний характер та не є медичною консультацією. Вона не може замінити особистий прийом у лікаря та не може бути використана для **самостійної діагностики або лікування**.

**1.3. Права та обов’язки користувачів**

Користувачі Сайту зобов’язуються використовувати його функціонал у законних цілях та відповідно до умов цього документу. Будь-яке навмисне порушення правил користування, включаючи розміщення неправдивої інформації або спробу отримати доступ до даних інших осіб, є підставою для припинення доступу користувача до сервісів Сайту.

Користувачі мають право на вільний доступ до загальнодоступної інформації, розміщеної на Сайті. Водночас вони зобов’язані надавати правдиву інформацію при реєстрації або записі на прийом, а також утримуватися від дій, що можуть завдати шкоди функціональності Сайту чи репутації Медичного центру.

**1.4. Авторські права та інтелектуальна власність**

Весь контент, розміщений на Сайті, включаючи тексти, зображення, відео, графічний дизайн та програмний код, є власністю Клініки або використовується на законних підставах. Використання будь-яких матеріалів без попереднього письмового дозволу діючого керівника Медичного центру заборонене.

Захист авторських прав здійснюється відповідно до Закону України «Про авторське право і суміжні права» від 23.12.1993 № 3792-XII. Будь-яке копіювання, розповсюдження або модифікація контенту без погодження з Клінікою може призвести до юридичної відповідальності.

**1.5. Відповідальність та обмеження**

Медичний центр не гарантує безперебійної роботи Сайту та не несе відповідальності за можливі технічні збої, спричинені сторонніми факторами, такими як хакерські атаки або технічні несправності серверів.

Використання інформації з Сайту здійснюється виключно на розсуд користувача. МЦ не несе відповідальності за будь-які наслідки, що можуть виникнути внаслідок використання матеріалів, опублікованих на Сайті, без консультації з лікарем.

**1.6. Зміни в умовах використання**

Медичний центр залишає за собою право змінювати, оновлювати або доповнювати ці Умови в будь-який час без попереднього повідомлення користувачів.

Зміни набувають чинності з моменту їх офіційного опублікування на Сайті, якщо інше не передбачено чинним законодавством. Користувачі повинні самостійно перевіряти актуальність цих Умов. Подальше використання Сайту після внесення змін означає автоматичне погодження користувача з оновленими умовами.

**2. ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ**

**2.1. Цілі обробки персональних даних**

Персональні дані користувачів збираються, обробляються та використовуються Медичним центром виключно для цілей, визначених чинним законодавством та внутрішньою політикою Медичного центру.

Основні цілі обробки персональних даних:

* Запис на прийом – забезпечення коректного функціонування системи запису, ідентифікація пацієнта, формування медичної картки.
* Комунікація з пацієнтами – інформування про зміну часу прийому, надсилання нагадувань, надання довідкової інформації.
* Виконання юридичних зобов’язань – ведення медичної документації, звітність перед контролюючими органами.
* Маркетингові комунікації – за згодою пацієнта, надсилання інформації про нові послуги, акції та освітні заходи.

Персональні дані не використовуються для автоматизованого прийняття рішень, що можуть вплинути на користувача без його відома.

2.2. Які дані ми збираємо

Медичний центр збирає персональні дані, необхідні для надання якісних послуг, ведення медичної документації та організації взаємодії з пацієнтами.

На веб-сайті https://www.alice.clinic можуть збиратися такі персональні дані:

* **Ім’я та прізвище** – для ідентифікації пацієнта та персоналізованого надання інформації.
* **Номер телефону** – для оперативного зв’язку та надання відповідей на запити.
* **Електронна пошта (email)** – для надання детальної інформації про послуги.
* **Країна проживання** – для визначення особливостей законодавства у сфері охорони здоров’я.
* **Опис проблеми у полі зворотного зв’язку** – (необов’язкове поле, що допомагає визначити попередню інформацію для консультації).
* **Відгуки та коментарі** – добровільно залишені користувачами оцінки послуг, що можуть бути використані в маркетингових або аналітичних цілях.

**2.3. Навіщо ми збираємо персональні дані**

Медичний центр збирає лише необхідну інформацію, яка є важливою для надання медичних та інформаційних послуг.

Основні цілі збору персональних даних:

* Ідентифікація пацієнтів та коректна реєстрація на прийом.
* Швидкий зворотний зв’язок та координація медичних послуг (допомоги).
* Надання персоналізованих консультацій щодо лікування та діагностики.
* Відповідність вимогам законодавства щодо ведення медичних записів.
* Опрацювання звернень користувачів щодо якості послуг.

**4. На якій підставі ми збираємо персональні дані**

Ця Політика конфіденційності регламентує порядок збору, обробки, зберігання та передачі персональних даних користувачів відповідно до законодавства України.

Основними нормативно-правовими актами є:

* Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI
* Конвенція Ради Європи № 108 про захист осіб при автоматизованій обробці персональних даних
* Регламент (ЄС) 2016/679 (GDPR) щодо захисту персональних даних громадян ЄС
* Наказ МОЗ України «Про затвердження форм первинної облікової документації» № 110 від 14.02.2012

**5. Кому ми передаємо ваші персональні дані**

Медичний центр не передає персональні дані третім особам без згоди користувача, за винятком випадків, передбачених чинним законодавстом України.

До осіб, що мають доступ до даних, **належать**:

**Відділ маркетингу** – аналізує відгуки та запити пацієнтів для покращення якості послуг.

**Відділ роботи з пацієнтами** – забезпечує комунікацію з пацієнтами з моменту першого звернення.

**Лікарі та медичний персонал** – працюють з медичними даними для встановлення діагнозу та лікування.

IT-відділ – відповідає за безпеку зберігання персональних даних у системах сервера.

Фінансовий відділ – обробляє платежі, які можуть містити інформацію про пацієнта.

Юридичний відділ – розглядає письмові звернення та претензії пацієнтів, звернення органів контролю та правоохоронних органів.

Передача даних можливе тільки в зашифрованому вигляді у разі співпраці з маркетинговими або технічними підрядниками, що відповідають вимогам GDPR Compliance (зокрема пацієнтів з країн ЄС).

**6. У яких випадках ми можемо передати ваші дані**

Ми зобов’язані передати дані лише у випадках:

1. Якщо цього вимагає чинне законодавство України (наприклад, за запитом правоохоронних органів або суду).
2. Для захисту прав Медичного центру та попередження шахрайства.

**7. Як довго ми зберігаємо ваші дані**

Вся документація зберігається відповідно до норм законодавства України.

Термін зберігання:

* **Медична документація** – від 6 місяців до 25 років залежно від типу документа.
* **Фінансова документація** – 3 роки (але не раніше проведення аудиту Державної податкової служби).
* **Персональні дані у базах CRM** – до моменту відкликання користувачем згоди.

Користувач може вимагати видалення своїх даних, окрім випадків, коли закон зобов’язує Медичний центр їх зберігати.

**8. Ваші права**

Користувачі мають право:

Знати, які саме персональні дані збираються.

Отримати доступ до своїх персональних даних за запитом.

Виправити помилкові або застарілі дані.

Видалити свої дані («право бути забутим»), за винятком даних, що підлягають обов’язковому збереженню за законом.

Обмежити обробку персональних даних.

Отримати свої дані у зручному форматі для передачі іншим сервісам.

Відкликати згоду на обробку персональних даних у будь-який час.

Запити щодо персональних даних можна надсилати на **info@alice.clinic.**

**9. Відповідальна особа за обробку персональних даних**

Згідно з законодавством України, Медичний центр ТОВ "КЛІНІКА АЛІСА" призначає відповідальну особу за контроль та організацію обробки персональних даних користувачів, пацієнтів та партнерів.

Якщо у вас виникли питання, запити або скарги щодо збору, обробки або зберігання персональних даних, ви можете звернутися до відповідальної особи:

**Яна Кривошеєва**

📩 gdpr-info@alice.clinic

Ваш запит повинен містити інформацію, яка дозволить ідентифікувати вас, а також чіткий опис питання або запиту щодо ваших персональних даних.

Медичний центр розглядає такі запити відповідно до чинного законодавства України та надає відповідь у встановлені законом строки.

**2.4. Захист персональних даних**

Медичний центр впроваджує високі стандарти безпеки для захисту персональних даних користувачів.

Захисні заходи включають:

* **SSL-шифрування** – захист даних під час передачі через Сайт.
* **Рівневе обмеження доступу** – тільки уповноважені особи мають доступ до персональних даних.
* **Системи кібербезпеки** – використання фаєрволів, антивірусного захисту та механізмів моніторингу безпеки.
* **Регулярний аудит безпеки** – перевірка та оновлення заходів захисту відповідно до нових загроз.

Передача персональних даних здійснюється лише у випадках:

* за письмовою згодою користувача;
* за запитом державних органів відповідно до законодавства;
* у межах договірних відносин із медичними партнерами (наприклад, лабораторіями).

Пацієнти можуть подати запит на виправлення або видалення своїх персональних даних у встановленому законодавством порядку.

Дата останнього оновлення: ***Двадцяте лютого 2025 року.***