Dr. Concierge

MEDICAL & WELLNESS

Кодекс поведінки партнерів

Стандарти співпраці з Dr. Concierge Medical & Wellness

Редакція 1.0 від 8 жовтня 2026 року

ТОВ «ДОКТОР КОНСЬЄРЖ», код ЄДРПОУ 46311459

Dr. Concierge

1. Загальні положення

1.1 Цей Кодекс визначає правила, яких дотримуються партнери Dr. Concierge Medical & Wellness (далі Dr. Concierge або Компанія). Він описує поведінку, яку Компанія очікує від партнерів, і поведінку, яку вона не допускає.

1.2 Dr. Concierge організовує для іноземних клієнтів лікування в українських клініках і супровідні послуги, зокрема розміщення, трансфери, переклад і супровід. Компанія не є медичним закладом і не надає медичних послуг.

1.3 Кодекс адресований трьом групам партнерів. Перша група це медичні партнери, тобто клініки та інші заклади охорони здоров'я. Друга група це туристичні партнери, серед яких готелі, перевізники, перекладачі, SPA, екскурсійні компанії та особи, що надають догляд і супровід. Третя група це агентські та реферальні партнери, зокрема лікарі-амбасадори, агенції, діаспорні та громадські організації.

1.4 Кодекс діє разом із договором, який партнер укладає з Dr. Concierge. Якщо договір містить суворіші або інші вимоги, застосовується договір.

1.5 Партнер підтверджує прийняття Кодексу під час подання заявки на сторінці для партнерів і підписанням договору. Дотримання Кодексу є умовою початку та продовження співпраці.

1.6 Партнер відповідає за дотримання Кодексу своїми працівниками, представниками та третіми особами, яких він залучає до роботи з клієнтами Dr. Concierge.

2. Ролі та межі відповідальності

2.1 Dr. Concierge діє як повірений клієнта та комерційний представник партнера відповідно до глави 68 та статті 243 Цивільного кодексу України. Компанія організовує послуги, але не замінює партнера у виконанні його частини.

2.2 Медичні рішення, діагностику, призначення, лікування та ведення медичної документації здійснює виключно клініка. Dr. Concierge не дає медичних порад і не коментує висновки лікарів. Висновок клініки передається клієнту без змін.

2.3 Вартість лікування клієнт сплачує безпосередньо клініці. Вартість послуг Dr. Concierge сплачується окремо через Компанію. Партнер не пропонує клієнту змішувати ці платежі і не просить Dr. Concierge приймати оплату за лікування.

2.4 Партнер самостійно відповідає за якість і безпеку послуг, які надає. Dr. Concierge не відповідає за професійну діяльність партнера поза межами договору.

2.5 Реферальний партнер не є стороною відносин між клієнтом, клінікою та Dr. Concierge. Він не бере участі в наданні медичних чи організаційних послуг і не відповідає за них.

3. Принципи співпраці

3.1 Усі вимоги цього Кодексу спираються на шість принципів.

Принцип	Що це означає для партнера
Клієнт на першому місці	Безпека, інтереси та право вибору клієнта важливіші за комерційну вигоду будь-якої зі сторін.
Чесність	Партнер повідомляє лише перевірені відомості про послуги, ціни, кваліфікацію та результати.
Прозорість	Умови, ціни та комерційні відносини розкриваються до того, як клієнт ухвалює рішення.
Повага до ролей	Кожен виконує свою частину. Клініка лікує, Компанія організовує, туристичні партнери надають сервіс.
Захист даних	Персональні дані, а особливо дані про здоров'я, обробляються в необхідному обсязі та на законній підставі.
Відповідність стандартам	Співпраця орієнтується на міжнародний стандарт ISO 22525 щодо послуг медичного туризму, ISO 7101 щодо управління якістю в охороні здоров'я та методичні рекомендації Національної туристичної організації України.

4. Вимоги до партнерів

4.1 Партнер працює на законних підставах. Він має чинні ліцензії, дозволи, реєстрацію та інші документи, яких законодавство вимагає для його виду діяльності, і надає їх Dr. Concierge на обґрунтований запит.

4.2 Клініка має ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики відповідно до Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та Ліцензійних умов, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 2 березня 2016 року № 285. Медичні послуги надають лише працівники, які мають право на відповідну професійну діяльність.

4.3 Туристичний партнер має ліцензію або реєстрацію, яку законодавство вимагає для його виду діяльності, зокрема у сфері туристичної діяльності, розміщення та перевезення пасажирів, а також підтвердження кваліфікації персоналу там, де це передбачено законом.

4.4 Партнер невідкладно повідомляє Dr. Concierge про призупинення чи втрату ліцензії, припинення страхового покриття, застосування санкцій, судові або регуляторні провадження, які можуть вплинути на безпеку клієнтів чи виконання зобов'язань.

4.5 Партнер підтримує страхове покриття, яке відповідає характеру його послуг, зокрема відповідальності за шкоду життю та здоров'ю, якщо цього вимагає договір.

4.6 Самооцінка за методичними рекомендаціями МР НТО 03.06:2021 є добровільною декларацією партнера. Вона не є сертифікацією третьою стороною і не підтверджує якість чи безпеку послуг. Партнер не подає її клієнтам як сертифікат відповідності або гарантію результату.

Додаткові вимоги за типом партнера

Тип партнера	Що очікується додатково
Клініки	Підтвердження запису клієнта із зазначенням дати та лікаря. Видача виписного епікризу з діагнозами, процедурами, станом при виписці, призначеннями та інструкціями для подальшого спостереження. Сприяння в отриманні другої думки та переведенні до іншого закладу. Ведення і зберігання медичної документації за законодавством України.
Готелі та розміщення	Виконання підтвердженого ваучера, тарифів і умов скасування. Негайне повідомлення про овербукінг. Невідкладний прийом звернень клієнта щодо безпеки та користування номером. Ранній заїзд, пізній виїзд і додаткові послуги лише за попередньої згоди.
Трансфер, переклад, супровід	Завчасна подача автомобіля, щонайменше за 15 хвилин до узгодженого часу. Відповідність послуги ваучеру. Перекладачі та супровідники зберігають конфіденційність і не втручаються в медичні рішення.
Агентські та реферальні партнери	Розкриття клієнту комерційних відносин із Dr. Concierge до передавання його контактів. Передавання лише мінімального обсягу даних і лише за згодою клієнта. Використання тільки погоджених матеріалів і трекінгових посилань.
Лікарі-амбасадори	Рішення клієнта звернутися до Dr. Concierge залишається добровільним. Лікар не ухвалює рішення про направлення під впливом фінансового інтересу. Якщо професійний кодекс країни практики забороняє будь-яку винагороду, співпраця обмежується безоплатною освітньою активністю.

5. Якість і рівень сервісу

5.1 Партнери дотримуються мінімальних строків взаємодії, наведених нижче. Договір із конкретним партнером може встановлювати коротші строки.

Ситуація	Базовий строк
Відповідь клініки на запит про можливість і вартість лікування	1 робочий день
Попередній план лікування та ціна за наданими матеріалами	2 робочі дні
Підтвердження запису клієнта на дату і до лікаря	1 робочий день після погодження з клієнтом
Відповідь готелю на запит про наявність номерів і тариф	1 робочий день
Термінове бронювання, до заїзду менше 24 годин	У максимально короткий строк
Звернення клієнта під час проживання щодо безпеки чи користування номером	Невідкладно
Первинна відповідь клієнту на скаргу	Не більше 2 робочих днів
Вирішення скарги по суті	До 14 календарних днів
Документи та дані для звіряння комісії	5 робочих днів після завершення звітного періоду

5.2 Строк реагування означає строк прийняття звернення і початку його опрацювання. Він не є гарантованим строком повного усунення обставини, якщо для цього об'єктивно потрібно більше часу.

5.3 Партнер одразу повідомляє Dr. Concierge про будь-яку зміну, що впливає на поїздку клієнта. Це стосується заміни лікаря, часу прийому, вартості, наявності номера чи скасування послуги.

5.4 Скаргу, що стосується діяльності партнера, партнер приймає, реєструє та розглядає. Скаргу не за його частиною він невідкладно передає належній стороні. Організаційні скарги розглядає Dr. Concierge, медичні розглядає клініка. Партнер бере участь в аналізі системних причин, щоб подібне не повторювалося.

5.5 Понад три порушення строків за квартал, а також систематичні обґрунтовані скарги є підставою для вимоги усунути причини, а за потреби для призупинення скерування клієнтів.

6. Ціни та прозорість умов

6.1 Партнер надає Dr. Concierge точні й актуальні ціни та умови і не змінює їх без попередження. Ціну медичних послуг визначає лише клініка, Dr. Concierge не змінює її і не додає до неї власних надбавок. Компанія отримує від клініки погоджену комісію, яка входить у ціну клініки, тому вартість лікування для клієнта через це не зростає.

6.2 Якщо туристичний партнер не виплачує комісії, Dr. Concierge додає до його ціни власну плату за організацію. Клієнт дізнається про неї до підтвердження послуги.

6.3 Послуга, оплачена через Dr. Concierge та підтверджена ваучером, не оплачується клієнтом вдруге. Партнер не вимагає доплат за позиції, що входять до ваучера. Додаткові послуги надаються за попередньою згодою клієнта, а їхню вартість називають до надання.

6.4 Якщо вартість лікування змінюється, партнер повідомляє про це клієнта та Dr. Concierge до початку відповідного етапу, пояснює причину і отримує підтвердження клієнта.

6.5 Умови скасування, штрафи за незаїзд і порядок повернення коштів доводяться до клієнта до підтвердження бронювання. Якщо клініка підтверджує медичну причину скасування, застосовуються пільгові умови, передбачені договором.

6.6 Розрахунки з Dr. Concierge здійснюються безготівково через банківські рахунки сторін з належним документальним оформленням. Готівкові виплати та виплати на рахунки третіх осіб не допускаються.

7. Права клієнта

7.1 Партнер ставиться до кожного клієнта з повагою і без дискримінації за національністю, мовою, релігією, статтю, віком, станом здоров'я чи іншою ознакою.

7.2 Клієнт отримує зрозумілу інформацію про послугу, ризики, вартість і альтернативи мовою, яку він розуміє, за потреби через перекладача. Клініка отримує поінформовану згоду клієнта до початку лікування.

7.3 Клієнт має право перервати лікування, відкликати згоду, звернутися до іншого фахівця за другою думкою та змінити лікаря чи заклад. Партнер не перешкоджає цьому та сприяє передаванню виписного епікризу.

7.4 Партнер не чинить тиску на клієнта і не вводить його в оману щодо необхідності чи терміновості лікування.

7.5 Партнер враховує мовні, релігійні та харчові потреби клієнта, а також потреби людей з обмеженою мобільністю, якщо про них повідомлено заздалегідь.

8. Захист персональних даних

8.1 Партнер обробляє дані клієнтів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI. Щодо клієнтів із Європейського Союзу він також враховує принципи Регламенту (ЄС) 2016/679 (GDPR).

8.2 Дані про стан здоров'я належать до особливої категорії. Їх обробляють лише за вільною, поінформованою та документально підтвердженою згодою клієнта і з посиленими заходами захисту.

8.3 Партнер отримує і передає лише ті дані, які потрібні для його частини послуги. Готелі, перевізники та інші туристичні партнери не отримують діагнозів і медичної документації. Їм передаються лише відомості для організації проживання, перевезення чи супроводу.

8.4 Дані передаються захищеними каналами. Особисті месенджери, соціальні мережі, публічні файлообмінники та загальнодоступні онлайн-сервіси не використовуються для передавання медичних даних і документів.

8.5 Медична документація клієнта зберігається в клініці. Dr. Concierge її не зберігає.

8.6 Якщо партнер виявив витік чи несанкціонований доступ до даних клієнтів, він повідомляє Dr. Concierge без затримки і не пізніше ніж за 24 години з моменту виявлення, вживає заходів для обмеження наслідків і допомагає в розслідуванні. Строки повідомлення наглядового органу та осіб, чиї дані постраждали, визначає законодавство.

8.7 Після завершення співпраці партнер видаляє або повертає дані клієнтів, крім випадків, коли законодавство вимагає їх зберігання.

9. Комунікація та реклама

9.1 Партнер не обіцяє і не гарантує результат лікування, не називає цін, які не підтвердила Dr. Concierge, і не дає медичних порад від імені Компанії.

9.2 Партнер не заявляє про неіснуючі сертифікати, акредитації, нагороди та рейтинги. Посилання на ISO 22525, міжнародні акредитації чи сертифікацію за стандартами НТО України допускаються лише за наявності чинного підтвердного документа.

9.3 Партнер не публікує фальшивих або неперевірених відгуків, кейсів і результатів лікування. Історії та фотографії клієнтів публікуються лише за їхньою письмовою згодою та з дотриманням конфіденційності.

9.4 Назву, логотип і матеріали Dr. Concierge партнер використовує лише в межах договору та лише в погоджених Компанією версіях. Платна реклама з назвою «Dr. Concierge» як ключовим словом потребує попереднього письмового дозволу.

9.5 Партнер не видає себе за працівника чи офіційного представника Dr. Concierge і не розсилає незапитаних повідомлень від її імені або з посиланням на неї.

9.6 Публічні заяви про спільних клієнтів і кейси сторони узгоджують між собою.

9.7 Реферальний партнер розкриває клієнту, що отримує винагороду від Dr. Concierge, до передавання його контактних даних.

9.8 Після припинення співпраці партнер припиняє використання бренду та прибирає матеріали у строк, встановлений договором.

10. Чесне залучення клієнтів і захист від обходу

10.1 Клієнт, залучений Dr. Concierge, фіксується в реєстрі залучених клієнтів. Протягом строку, встановленого договором, партнер не приймає такого клієнта, його родичів і супутників напряму або через третіх осіб в обхід Компанії і не заохочує клієнта до цього.

10.2 Правило поширюється і на повторні звернення клієнта за будь-якими напрямами лікування протягом цього строку.

10.3 Спір про джерело звернення вирішують за даними реєстру клієнтів, CRM і первинного листування, зафіксованими до виникнення спору. Реферальний партнер працює через унікальний код або посилання, а первинним вважається звернення, яке першим зафіксовано в CRM.

10.4 Це правило не обмежує право клієнта на вільний вибір лікаря та закладу. Dr. Concierge своєю чергою сумлінно представляє клініки-партнери і не поширює про них недостовірних відомостей.

11. Доброчесність

11.1 Партнери та їхні працівники не пропонують, не обіцяють, не надають і не приймають неправомірної вигоди у зв’язку зі співпрацею, зокрема державним службовцям і лікарям державних закладів.

11.2 Комісії, знижки та бонуси є винагородою за надані послуги. Вони не оплачують направлення клієнта лікарем і не залежать від конкретного медичного рішення щодо клієнта.

11.3 Платне направлення клієнта до закладу без його відома, без розкриття фінансового інтересу або під впливом цього інтересу вважається порушенням Кодексу.

11.4 Партнер повідомляє про конфлікт інтересів, зокрема про родинні чи фінансові зв'язки між своїми працівниками та працівниками Dr. Concierge або іншого партнера, якщо ці зв'язки можуть вплинути на рішення.

11.5 Партнер підтверджує, що ні він, ні його кінцеві бенефіціарні власники не перебувають під санкціями України, Європейського Союзу, США та інших застосовних юрисдикцій. Він не використовує співпрацю для операцій, заборонених санкційним законодавством, і негайно повідомляє про застосування санкцій.

11.6 Партнер дотримується законодавства про фінансовий моніторинг і протидію легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом. Розрахунки прозорі й підтверджені документами. Сумнівні платежі партнер не приймає і не проводить.

12. Конфіденційність і репутація

12.1 Партнер не розкриває третім особам умови співпраці, розмір винагороди, комерційні, фінансові та маркетингові відомості, а також бази клієнтів. Винятком є загальнодоступна інформація і вимоги уповноважених державних органів, висунуті в порядку, встановленому законом.

12.2 Обов'язок конфіденційності діє протягом співпраці та три роки після її припинення.

12.3 Сторони не роблять заяв, що шкодять діловій репутації одна одної, і не поширюють недостовірної інформації.

13. Контроль і наслідки порушень

13.1 Dr. Concierge вправі перевіряти відповідність послуг партнера цьому Кодексу. Перевірка може включати запит документів, огляд об'єкта, перевірку кваліфікації персоналу та отримання послуги в ролі звичайного клієнта. Як правило, перевірки проводять не частіше одного разу на квартал із попередженням за п'ять робочих днів, якщо договір не встановлює іншого.

13.2 За результатами перевірки сторони погоджують план усунення недоліків із конкретними строками.

13.3 Залежно від тяжкості та повторюваності порушення Dr. Concierge може винести письмове зауваження з вимогою усунути порушення, призупинити скерування клієнтів або виплати, а за істотного порушення розірвати договір і вимагати штрафів та відшкодування збитків, передбачених договором.

13.4 Договір може бути розірваний негайно, якщо порушення загрожує безпеці клієнтів, партнер втратив ліцензію чи страхове покриття, грубо або систематично порушує строки, порушує захист даних чи конфіденційність, обходить Компанію, поширює недобросовісну рекламу або є ознаки корупції, порушення санкційних чи антилегалізаційних вимог.

14. Повідомлення про порушення

14.1 Партнер, клієнт або будь-яка особа, яка помітила порушення цього Кодексу, може повідомити про нього Dr. Concierge.

Канал	Контакт
Електронна пошта	info@dr-concierge.in.ua
Телефон	+380 63 060 11 22
Сайт	dr-concierge.in.ua

14.2 Повідомлення реєструється, а первинна відповідь надсилається не пізніше двох робочих днів. Компанія розглядає звернення неупереджено і зберігає конфіденційність заявника в межах, дозволених законом.

14.3 Dr. Concierge не застосовує негативних наслідків до особи, яка добросовісно повідомила про порушення.

15. Прийняття та зміни

15.1 Кодекс набуває чинності з дня публікації на сайті dr-concierge.in.ua. Чинна редакція завжди доступна на сайті.

15.2 Партнер підтверджує прийняття Кодексу відміткою у формі заявки на сторінці для партнерів і підписанням договору. Продовження співпраці після набуття чинності новою редакцією означає її прийняття, якщо партнер не заявив про припинення співпраці.

15.3 Dr. Concierge оновлює Кодекс у разі змін законодавства, стандартів і практики. Про суттєві зміни партнерів повідомляють щонайменше за 30 календарних днів до набуття ними чинності. Партнер, який не погоджується зі змінами, може припинити співпрацю в порядку, передбаченому договором.

Підтвердження прийняття

Партнер підтверджує, що ознайомився з Кодексом поведінки партнерів Dr. Concierge Medical & Wellness, редакція 1.0, і зобов'язується його дотримуватися.

Реквізит	Дані партнера
Найменування партнера	
Код ЄДРПОУ або РНОКПП	
Тип партнера	
Посада та ім'я представника	
Дата	
Підпис	