



UNIVERSAL DENTISTRY

Клініка сімейної комплексної стоматології

---

# Політика конфіденційності

Порядок обробки та захисту персональних даних пацієнтів і користувачів вебсайту [universal-dentistry.net](https://universal-dentistry.net)

Редакція від 10 серпня 2026 року

---

Україна, м. Київ, ЖК «Нова Англія», вул. М. Максимовича, 28Д  
+380 98 575 75 31  
[universal-dentistry.net](https://universal-dentistry.net)

## Зміст

|     |                                                                            |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Загальні положення                                                         | 3  |
| 2.  | Терміни та визначення                                                      | 3  |
| 3.  | Володілець персональних даних                                              | 3  |
| 4.  | Які персональні дані ми обробляємо                                         | 4  |
| 5.  | Джерела отримання даних                                                    | 5  |
| 6.  | Мета обробки персональних даних                                            | 5  |
| 7.  | Правові підстави обробки                                                   | 5  |
| 8.  | Згода та її відкликання                                                    | 6  |
| 9.  | Передача даних третім особам                                               | 6  |
| 10. | Транскордонна передача даних                                               | 6  |
| 11. | Строки зберігання                                                          | 7  |
| 12. | Заходи захисту                                                             | 7  |
| 13. | Права суб'єкта персональних даних                                          | 8  |
| 14. | Порядок реалізації прав                                                    | 8  |
| 15. | Файли cookie та вебаналітика                                               | 8  |
| 16. | Персональні дані неповнолітніх                                             | 9  |
| 17. | Звернення та скарги                                                        | 9  |
| 18. | Зміни до Політики                                                          | 9  |
| 19. | Додаток. Умови надання стоматологічної допомоги на правах публічної оферти | 10 |

## 1. Загальні положення

Ця Політика конфіденційності (далі — **Політика**) визначає порядок збирання, обробки, зберігання, використання, поширення та захисту персональних даних фізичних осіб, які звертаються до стоматологічної клініки Universal Dentistry (далі — **Клініка**), користуються вебсайтом universal-dentistry.net (далі — **Сайт**), заповнюють форми запису, звертаються за консультацією або отримують медичні послуги.

Політику розроблено відповідно до Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, Основ законодавства України про охорону здоров'я, Цивільного кодексу України, а також — у частині, що застосовується до осіб, які перебувають на території Європейського Союзу, — Регламенту (ЄС) 2016/679 (Загальний регламент про захист даних, **GDPR**).

Звертаючись до Клініки, користуючись Сайтом або надсилаючи через нього свої дані, ви підтверджуєте, що ознайомилися з цією Політикою та розумієте, які дані і з якою метою обробляються.

Дія Політики не поширюється на вебсайти та сервіси третіх осіб, посилання на які можуть розміщуватися на Сайті. Клініка не несе відповідальності за політики конфіденційності таких ресурсів.

## 2. Терміни та визначення

### Персональні дані

відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

### Суб'єкт даних

фізична особа, якої стосуються персональні дані: пацієнт, законний представник пацієнта, відвідувач Сайту.

### Обробка

будь-яка дія або сукупність дій з персональними даними: збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, використання, поширення, знеособлення, знищення.

### Володілець

Клініка, яка визначає мету та засоби обробки персональних даних (у термінології GDPR — контролер).

### Розпорядник

особа, якій Клініка доручає обробку персональних даних від свого імені (у термінології GDPR — процесор).

### Дані про стан здоров'я

особлива категорія персональних даних, що стосуються фізичного або психічного здоров'я особи, зокрема надання медичних послуг, і підлягають посиленому захисту (ст. 7 Закону № 2297-VI, ст. 9 GDPR).

### Cookie

невеликий текстовий файл, який зберігається у браузері користувача та дозволяє впізнати пристрій при повторному відвідуванні Сайту.

## 3. Володілець персональних даних

Володільцем персональних даних, що обробляються згідно з цією Політикою, є стоматологічна клініка Universal Dentistry.

|               |                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|
| Назва         | Universal Dentistry — клініка сімейної комплексної стоматології |
| Адреса        | Україна, м. Київ, ЖК «Нова Англія», вул. М. Максимовича, 28Д    |
| Телефон       | +380 98 575 75 31                                               |
| Вебсайт       | universal-dentistry.net                                         |
| Графік роботи | пн–пт: 09:00–20:00; сб: 09:00–15:00; нд: вихідний               |

Звернення з питань обробки персональних даних приймаються за наведеним номером телефону, а також особисто за адресою Клініки в години її роботи.

## 4. Які персональні дані ми обробляємо

### 4.1. Ідентифікаційні та контактні дані

Прізвище, ім'я, по батькові; дата народження; стать; номер телефону; адреса електронної пошти; ідентифікатор у месенджері; місто проживання; за потреби — дані документа, що посвідчує особу, у обсязі, необхідному для оформлення медичної документації.

### 4.2. Дані про стан здоров'я (особлива категорія)

Скарги та анамнез; перенесені та супутні захворювання; алергологічний анамнез; призначені та прийняті лікарські засоби; діагнози; план, протокол та результати лікування; дані оглядів і функціональної діагностики; комп'ютерна томографія та рентгенівські знімки; 3D-скани щелеп і обличчя; інтраоральні та портретні фотографії, відеозаписи; цифрові моделі майбутнього результату; епікризи та виписки.

### 4.3. Фінансові дані

Найменування та вартість наданих послуг; факт, дата й спосіб оплати; дані щодо розстрочення платежу або страхового покриття. Повні реквізити платіжної картки Клініка не отримує, не обробляє і не зберігає — вони передаються безпосередньо платіжному провайдеру за захищеним каналом.

### 4.4. Комунікаційні дані

Зміст ваших звернень і листування з Клінікою; історія записів на прийом та їх скасування; дані, введені у форми на Сайті; за наявності технічної можливості — записи телефонних розмов, про що абонента попереджають на початку розмови.

### 4.5. Технічні дані

IP-адреса; тип пристрою, браузера та операційної системи; мова інтерфейсу; переглянуті сторінки, час і тривалість перебування на них; джерело переходу на Сайт; ідентифікатори файлів cookie та інших технологій відстеження.

### 4.6. Маркетингові дані

Факт і обсяг наданої згоди на отримання інформаційних та рекламних повідомлень; залишені відгуки; фото- та відеоматеріали «до/після». Матеріали, що дозволяють ідентифікувати пацієнта, публікуються виключно на підставі окремої добровільної згоди, наданої у письмовій формі, яку можна відкликати в будь-який час.

## 5. Джерела отримання даних

- безпосередньо від вас — усно, письмово, телефоном, через форми на Сайті, месенджери або електронну пошту;
- від законних представників — якщо пацієнтом є неповнолітня або недієздатна особа;
- від інших закладів охорони здоров'я, лікарів і діагностичних центрів — за вашим направленням або за вашою згодою;
- автоматично — під час використання Сайту (технічні дані та файли cookie).

## 6. Мета обробки персональних даних

- ідентифікація пацієнта та ведення медичної документації в порядку, встановленому законодавством України;
- запис на консультацію та прийом, підтвердження, перенесення й нагадування про візит;
- проведення діагностики, встановлення діагнозу, планування, узгодження та надання медичної допомоги;
- цифрове моделювання очікуваного результату лікування та контроль динаміки на всіх його етапах;
- виготовлення ортопедичних та ортодонтичних конструкцій у співпраці з зуботехнічними лабораторіями;
- розрахунок вартості послуг, здійснення платежів, ведення бухгалтерського й податкового обліку;
- комунікація з пацієнтом щодо перебігу лікування, рекомендацій та профілактичних оглядів;
- контроль якості медичних послуг, розгляд звернень, претензій та відгуків;
- захист прав і законних інтересів Клініки та пацієнта, у тому числі у разі спору;
- забезпечення роботи, безпеки та вдосконалення Сайту, аналіз його відвідуваності;
- надсилання інформаційних і рекламних повідомлень — виключно за наявності окремої згоди.

## 7. Правові підстави обробки

Клініка обробляє персональні дані лише за наявності щонайменше однієї з таких підстав:

- **згода суб'єкта персональних даних** — п. 1 ч. 1 ст. 11 Закону № 2297-VI; ст. 6(1)(a) та ст. 9(2)(a) GDPR;
- **виконання договору** про надання медичних послуг, стороною якого є суб'єкт даних, або вчинення дій на його вимогу до укладення договору — ст. 6(1)(b) GDPR;
- **виконання обов'язку, покладеного на Клініку законом** — ведення медичної документації, звітність перед органами охорони здоров'я, бухгалтерський і податковий облік — п. 2 ч. 1 ст. 11 Закону № 2297-VI; ст. 6(1)(c) GDPR;
- **надання медичної допомоги**, медичної діагностики та лікування медичним працівником, який підпадає під обов'язок збереження лікарської таємниці — ст. 9(2)(h) GDPR;
- **захист життєво важливих інтересів** суб'єкта даних або іншої особи, зокрема в невідкладних станах — ст. 6(1)(d), ст. 9(2)(c) GDPR;

- **законний інтерес Клініки** — забезпечення безпеки, контроль якості послуг, захист прав у разі спору — ст. 6(1)(f) GDPR, за умови, що такий інтерес не переважає над правами та свободами суб'єкта даних.

## 8. Згода та її відкликання

Згода на обробку персональних даних надається добровільно, є конкретною, поінформованою та однозначною. Згода на обробку даних про стан здоров'я надається окремо від згоди на маркетингові комунікації.

Ви маєте право відкликати згоду в будь-який момент — повністю або частково. Відкликання не має зворотної дії та не впливає на правомірність обробки, здійсненої до моменту відкликання.

Відкликання згоди не припиняє обробку, яка здійснюється на іншій правовій підставі. Зокрема, медична документація зберігається Клінікою протягом строків, установлених законодавством України, незалежно від відкликання згоди.

## 9. Передача даних третім особам

Клініка не продає персональні дані та не передає їх третім особам для незалежного використання. Передача можлива виключно в обсязі, необхідному для досягнення цілей, зазначених у розділі 6, таким категоріям одержувачів:

- **оператору медичної інформаційної системи** — сервіс Cliniccards, у якому ведеться електронна медична карта та фіксуються всі етапи лікування;
- **зуботехнічним лабораторіям, діагностичним центрам і лікарям-консультантам** — у мінімально необхідному обсязі для виконання конкретного етапу лікування;
- **банкам і платіжним провайдерам** — для здійснення та підтвердження оплати;
- **постачальникам сервісів зв'язку** — телефонії, месенджерів, систем розсилки повідомлень;
- **постачальникам вебаналітики та рекламних сервісів** — у знеособленому або псевдонімізованому вигляді;
- **юридичним, аудиторським і бухгалтерським радникам** — у межах їх професійних обов'язків та за умови конфіденційності;
- **органам державної влади** — на письмовий запит, оформлений відповідно до вимог законодавства, та лише в межах, передбачених законом.

З усіма розпорядниками Клініка укладає договори, що встановлюють обов'язок конфіденційності, обмежують мету обробки та зобов'язують застосовувати належні заходи захисту.

## 10. Транскордонна передача даних

Дані електронної медичної карти зберігаються у хмарній базі даних, розміщеній у дата-центрі на території Федеративної Республіки Німеччина — держави-члена Європейського Союзу, законодавство якої забезпечує належний рівень захисту персональних даних відповідно до GDPR та ст. 29 Закону № 2297-VI.

Передача даних до країн, які не забезпечують належного рівня захисту, здійснюється лише за наявності однієї з гарантій, передбачених главою V GDPR (зокрема стандартних договірних положень), або за наявності вашої окремої поінформованої згоди.

## 11. Строки зберігання

|                                      |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Медична документація                 | протягом строків, установлених законодавством України та нормативними актами МОЗ України для відповідних облікових форм, від дати останнього звернення |
| Бухгалтерські та податкові документи | протягом строків, установлених податковим законодавством України, але не менше 1095 днів                                                               |
| Дані для маркетингових комунікацій   | до відкликання згоди або до припинення відповідної мети обробки                                                                                        |
| Комунікаційні дані                   | протягом строку, необхідного для контролю якості послуг і розгляду можливих звернень                                                                   |
| Файли cookie                         | відповідно до строку життя конкретного файлу — від однієї сесії до 24 місяців                                                                          |

Після спливу строку зберігання дані знищуються або знеособлюються у спосіб, що виключає можливість їх відновлення.

## 12. Заходи захисту

Клініка застосовує організаційні та технічні заходи, спрямовані на захист персональних даних від несанкціонованого доступу, втрати, зміни та розголошення:

- рольове розмежування доступу — кожен працівник має доступ лише до тих даних, які потрібні для виконання його обов'язків;
- обов'язок збереження лікарської таємниці та підписані зобов'язання про нерозголошення;
- шифрування каналів передачі даних (TLS) під час роботи із Сайтом та медичною інформаційною системою;
- автентифікація користувачів медичної системи та журналювання дій з медичними записами;
- регулярне резервне копіювання даних;
- договірне закріплення вимог до захисту даних з усіма розпорядниками;
- періодичне інформування та навчання персоналу щодо правил роботи з персональними даними.

Жоден спосіб передавання даних через мережу Інтернет і жоден спосіб електронного зберігання не є абсолютно захищеним. Клініка вживає всіх розумних заходів, але не може гарантувати абсолютної безпеки даних.

## 13. Права суб'єкта персональних даних

Відповідно до ст. 8 Закону № 2297-VI та ст. 15–22 GDPR ви маєте право:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх даних, мету їх обробки та володільця;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до своїх даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким вони передаються;
- на доступ до своїх персональних даних та отримання їх копії;
- на виправлення неточних або неповних даних;
- на видалення даних, обробка яких є неправомірною або мета обробки яких досягнута;
- на обмеження обробки за наявності підстав, передбачених законом;
- заперечувати проти обробки, що здійснюється на підставі законного інтересу, а також проти прямого маркетингу — у будь-який час і без пояснення причин;
- на переносимість даних — отримання даних у структурованому, машиночитаному форматі;
- відкликати раніше надану згоду;
- не бути об'єктом рішення, що ґрунтується виключно на автоматизованій обробці та має для вас юридичні наслідки;
- звертатися зі скаргою до наглядового органу та до суду.

Право на видалення не поширюється на медичну документацію в межах строків, протягом яких її зберігання є обов'язковим згідно із законодавством, а також на дані, необхідні для виконання податкових обов'язків або для захисту прав у суді.

## 14. Порядок реалізації прав

Запит щодо реалізації будь-якого з прав, зазначених у розділі 13, подається особисто за адресою Клініки з пред'явленням документа, що посвідчує особу, або передається за телефоном Клініки з подальшим підтвердженням особи заявника.

Вимога ідентифікації є обов'язковою: вона захищає ваші медичні дані від розголошення сторонній особі. Запит щодо даних неповнолітнього подається його батьками або іншим законним представником з підтвердженням повноважень.

Строк розгляду запиту становить 30 календарних днів з дня його надходження (ст. 16 Закону № 2297-VI). Для запитів, поданих на підставі GDPR, строк відповіді становить один місяць і може бути продовжений ще на два місяці з урахуванням складності запиту, про що вас буде поінформовано.

## 15. Файли cookie та вебаналітика

Сайт використовує файли cookie та подібні технології. Залежно від призначення вони поділяються на такі категорії:

Необхідні

|               |                                                                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | забезпечують базову роботу Сайту, безпеку та коректне відображення сторінок; без них Сайт не функціонує належним чином                       |
| Функціональні | запам'ятовують ваші налаштування, зокрема обрану мову інтерфейсу                                                                             |
| Аналітичні    | збирають знеособлену статистику про відвідування — які сторінки переглядаються, скільки часу триває візит, з якого джерела здійснено перехід |
| Маркетингові  | дозволяють оцінювати ефективність рекламних кампаній і показувати релевантні повідомлення                                                    |

Ви можете керувати файлами cookie в налаштуваннях свого браузера: переглядати, видаляти або блокувати їх, а також налаштувати попередження перед збереженням. Вимкнення необхідних cookie може призвести до некоректної роботи окремих функцій Сайту.

## 16. Персональні дані неповнолітніх

Клініка надає медичну допомогу дітям. Персональні дані особи, яка не досягла 18 років, обробляються за згодою одного з батьків або іншого законного представника, який також підписує інформовану згоду на медичне втручання.

Сайт не призначений для самостійного використання дітьми та не збирає їхні дані свідомо і безпосередньо. Якщо вам стало відомо, що дитина надала свої дані без згоди законного представника, повідомте Клініку — такі дані буде видалено.

## 17. Звернення та скарги

Ми рекомендуємо спершу звернутися безпосередньо до Клініки — це найшвидший шлях вирішити питання. Якщо ви вважаєте, що ваші права порушено, ви також маєте право звернутися:

- до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини — органу, що здійснює контроль за дотриманням законодавства про захист персональних даних в Україні;
- до наглядового органу держави-члена Європейського Союзу за місцем свого проживання чи роботи — якщо на вас поширюється дія GDPR;
- до суду в порядку, встановленому законодавством.

## 18. Зміни до Політики

Клініка має право вносити зміни до цієї Політики у зв'язку зі змінами законодавства, складу послуг або використовуваних технологій. Актуальна редакція завжди доступна на Сайті із зазначенням дати останнього оновлення.

Про зміни, що суттєво впливають на обсяг ваших прав або на обсяг оброблюваних даних, Клініка повідомляє додатково — через Сайт або за наданими контактними даними.

Продовження користування Сайтом і послугами Клініки після набрання чинності новою редакцією означає, що ви ознайомилися зі змінами.

## 19. Додаток. Умови надання стоматологічної допомоги на правах публічної оферти

Ці Умови є **публічною офертою** в розумінні статей 633 та 641 Цивільного кодексу України і адресовані невизначеному колу осіб, які звертаються до Клініки за стоматологічною допомогою. Клініка надає послуги на однакових умовах усім пацієнтам, які до неї звернулися.

Акцептом публічної оферти вважається запис на прийом та початок лікування після ознайомлення пацієнта з планом лікування. З моменту акцепту ці Умови набувають для Клініки та пацієнта сили договору.

Цей додаток відтворює умови надання стоматологічної допомоги та гарантійні зобов'язання, з якими пацієнт ознайомлюється перед початком лікування. Він регулює порядок надання послуг і не стосується обробки персональних даних, якій присвячені розділи 1–18 цієї Політики.

### Порядок лікування та гарантія

- Лікар складає план лікування пацієнта і знайомить його з цим планом.
- У разі незгоди пацієнта із запропонованим планом лікування на прохання пацієнта цей план може бути змінений під відповідальність пацієнта.
- У процесі лікування можливі зміни діагнозу і обсягу робіт, що тягне за собою зміну плану лікування та його вартості.
- Гарантія видається з моменту закінчення повного обсягу лікування.
- Протягом терміну дії гарантії, у разі виникнення необхідності в перелікуванні зубів і заміні матеріалу на дорожчий, різницю у вартості матеріалів оплачує пацієнт.

### Гарантія анулюється, і лікар не несе відповідальності за проведене лікування в разі:

- проведення робіт без гарантії на вимогу пацієнта;
- недотримання пацієнтом правил гігієни ротової порожнини;
- неявки пацієнта на прийом до лікаря-стоматолога кожні 6 місяців після дати закінчення лікування і протягом терміну дії гарантії, що відображається в медичній карті пацієнта;
- лікування молочних зубів;
- наявності у пацієнта захворювань ендокринної системи, шлунково-кишкового тракту, зловживань психоактивними речовинами, променевого ураження, важких форм порушення психіки, хронічного алкоголізму, токсикоманії, множинного карієсу, запалення слинних залоз, аномалій положення зубів, аномалій прикусу і деформацій щелеп, при дисфункції, парафункції (бруксизмі), патологічній стертості твердих тканин зубів, артриті, артрозі нижньощелепного суглоба, адентії зубів, після перенесеного раніше перелому щелепи;
- герметизації фісур;
- пошкодження пломби або зубного протеза внаслідок безпосереднього впливу фізичних і хімічних чинників;
- раніше проведеного протезування та ендодонтичного лікування, при хронічному запальному процесі в періапикальних тканинах;
- генералізованого пародонтиту II і III ступеня тяжкості.

---

Політика конфіденційності — Universal Dentistry · Редакція від 10 серпня 2026 року