ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
"АСОЦІАЦІЯ ФАРМАЦЕВТІВ УКРАЇНИ"
Ідентифікаційний код юридичної особи: 43359310
Місцезнаходження: Україна, 01015, місто Київ, вулиця Академіка Богомольця, будинок 7/14, приміщення 182, к. 83

Вих. 360/2026 від 02.10.2026 року

Міністру охорони здоров'я України

ЛЯШКУ В.К.

01601, м. Київ, вул. Грушевського, 7

digital@moz.gov.ua,
moz@moz.gov.ua

щодо пропозицій до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу»

Шановний Вікторе Кириловичу!

Громадська організація «Асоціація фармацевтів України» (далі – АФУ, Асоціація), представлена у Раді громадського контролю при Національній службі здоров'я України, Громадській раді при Державній службі України з лікарських засобів та контролю за наркотиками та Експертно-апеляційній раді з питань ліцензування при Державній регуляторній службі України, засвідчує свою повагу та у межах громадського обговорення надає пропозиції до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу», оприлюдненого Міністерством охорони здоров'я України 28 вересня 2026 року.

АФУ підтримує необхідність належного нормативного врегулювання електронної роздрібної торгівлі лікарськими засобами та їх доставки кінцевому споживачу, зокрема визначення чіткого порядку взаємодії між суб'єктами господарювання, які здійснюють електронну роздрібну торгівлю лікарськими засобами, та операторами поштового зв'язку.

Разом із тим аналіз запропонованої Типової форми договору свідчить про необхідність її суттєвого доопрацювання з метою забезпечення збалансованого розподілу прав, обов'язків, фінансових витрат та відповідальності між замовником і виконавцем.

Відповідно до статті 81 Закону України від 28 липня 2022 року № 2469-IX «Про лікарські засоби» у разі залучення до доставки лікарських засобів інших суб'єктів господарювання, операторів поштового зв'язку, істотними умовами договору є, зокрема, наявність у таких суб'єктів обладнання та устаткування, що забезпечують дотримання визначених виробником умов зберігання лікарських засобів, зобов'язання дотримуватися таких вимог, можливість здійснення контролю за умовами зберігання, права та обов'язки сторін, відповідальність сторін та строк дії договору.

При цьому Закон покладає на суб'єкта господарювання, який має ліцензію на роздрібну торгівлю лікарськими засобами, відповідальність перед кінцевим споживачем за збереження якості лікарського засобу та дотримання визначених виробником умов його зберігання, у тому

числі під час доставки, незалежно від того, чи здійснюється така доставка власною службою доставки, чи із залученням іншого суб'єкта господарювання.

За таких умов договір із оператором поштового зв'язку повинен містити дієві та достатні механізми відповідальності виконавця перед аптечним закладом за ту частину процесу доставки, яка фактично перебуває під контролем виконавця.

Запропонована редакція Типової форми договору не повною мірою забезпечує такий баланс.

Зокрема, проєктом передбачено можливість односторонньої зміни виконавцем умов/правил надання послуг та тарифів без укладення додаткової угоди; значна частина організаційних і фінансових ризиків повернення відправлень покладається на замовника; відсутній належний механізм компенсації вартості лікарських засобів у разі порушення виконавцем умов зберігання; недостатньо врегульовані наслідки температурних відхилень; відсутній оперативний алгоритм реагування на пошкодження, затримку або інші інциденти.

Окремого перегляду потребує підхід до відповідальності за порушення строків доставки.

Чинною Типовою формою договору, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2021 року № 1002, передбачено конкретну майнову відповідальність виконавця за порушення строків доставки з його вини у вигляді неустойки.

Натомість у запропонованій редакції конкретний розмір відповідальності виконавця вилучається та замінюється загальним положенням про відповідальність згідно із законодавством. При цьому для замовника зберігається конкретна фінансова відповідальність за несвоєчасну та/або неповну оплату послуг.

Такий підхід створює необґрунтовану асиметрію договірної відповідальності сторін та послаблює захист аптечних закладів у відносинах із операторами поштового зв'язку.

Також потребує перегляду запропоноване покладення на замовника обов'язку не менше одного разу на рік перевіряти обладнання виконавця та контролювати дотримання ним умов зберігання лікарських засобів. Стаття 81 Закону України «Про лікарські засоби» передбачає необхідність закріплення у договорі можливості здійснення такого контролю. Вважаємо недоцільним трансформувати передбачену законом можливість контролю в окремий безумовний договірний обов'язок замовника, невиконання якого потенційно може використовуватися для перекладення на аптечний заклад відповідальності за порушення, допущені виконавцем під час доставки.

Важливим є також чітке нормативне визначення моменту переходу відповідальності за фізичне збереження відправлення та дотримання визначених виробником умов зберігання лікарського засобу. Після прийняття належним чином упакованого та промаркованого відправлення виконавцем відповідальність за дії та процеси, що перебувають під його фактичним контролем, повинна покладатися на виконавця до моменту передачі відправлення одержувачу або фактичного повернення замовнику.

Окремо необхідно врегулювати випадки повернення лікарських засобів. Сам факт фізичного повернення відправлення до аптечного закладу не може автоматично означати можливість повторної реалізації лікарського засобу. Замовнику має бути надана повна інформація, необхідна для підтвердження дотримання умов зберігання протягом усього періоду перебування лікарського засобу у виконавця, у тому числі під час зворотного транспортування.

Крім того, вважаємо, що невідповідність установленим виробником температурним умовам під час доставки повинна бути прямо визначена договором як порушення умов доставки, яке унеможливлює видачу лікарського засобу кінцевому споживачу без відповідного рішення замовника та тягне за собою майнову відповідальність виконавця, якщо така невідповідність виникла після прийняття відправлення виконавцем з причин, що перебували у сфері його контролю.

Враховуючи викладене, АФУ просить:

1. Врахувати наведені у додатку до цього листа пропозиції та зауваження під час доопрацювання проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу».
2. Забезпечити збалансований розподіл відповідальності між суб'єктом господарювання, який здійснює електронну роздрібну торгівлю лікарськими засобами, та оператором поштового зв'язку відповідно до фактичного контролю кожної зі сторін над відповідним етапом доставки.
3. Не допускати покладення на аптечні заклади відповідальності за порушення умов транспортування, зберігання, строків доставки, пошкодження або втрату відправлення, що виникли після прийняття відправлення виконавцем із причин, які перебували у сфері контролю виконавця.
4. Передбачити у Типовій формі договору чіткі механізми майнової відповідальності виконавця за порушення строків доставки, втрату або пошкодження відправлення, недотримання визначених виробником умов зберігання та інші порушення, допущені під час доставки.
5. За результатами громадського обговорення доопрацювати проєкт Типової форми договору з урахуванням пропозицій.

Додаток: порівняльна таблиця пропозицій та зауважень до проєкту Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу на 13 арк.

З повагою,
Голова Організації
Голова Правління Організації **Анастасія РИЖУК**

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

пропозицій Громадської організації «Асоціація фармацевтів України» до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу»

Положення проєкту	Запропонована нормативна редакція	Обґрунтування
Пункт 4 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 4 після першого абзацу доповнити новим абзацом такого змісту:** «У разі розбіжностей між положеннями цього договору та умовами/правилами надання послуг виконавця застосовуються положення цього договору. Умови/правила надання послуг виконавця не можуть встановлювати для замовника додаткові обов'язки, обмежувати права замовника або зменшувати обсяг відповідальності виконавця порівняно з цим договором».	Умови надання послуг оператора є внутрішнім документом виконавця та не повинні мати переваги над Типовою формою договору, затвердженою Кабінетом Міністрів України.
Пункт 5 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 5 викласти в такій редакції:** «5. Виконавець має право вносити зміни до умов/правил надання послуг за умови попереднього персонального повідомлення замовника в письмовій та/або електронній формі не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати набрання такими змінами чинності. Зміни, що стосуються строків доставки, порядку приймання та повернення відправлень, вимог до умов зберігання та транспортування лікарських засобів, відповідальності сторін, підстав звільнення від відповідальності, порядку розрахунків, додаткових платежів та інших істотних умов надання послуг, застосовуються до відносин сторін лише після їх письмового погодження сторонами. Зміни умов/правил надання послуг не застосовуються до відправлень, прийнятих виконавцем до дати набрання такими змінами чинності. У разі незгоди замовника зі змінами, що не потребують його письмового погодження, замовник має право розірвати договір до дати набрання ними чинності без застосування до нього штрафних санкцій або інших додаткових платежів».	Чинна редакція фактично дозволяє виконавцю односторонньо змінювати договірні умови шляхом розміщення інформації на вебсайті та покладає на замовника обов'язок самостійно відстежувати такі зміни. Це створює дисбаланс прав сторін.
Пункт 8 Типової форми договору про	**У пункті 8 слова** «та інша інформація, визначена виконавцем в	Виконавець не повинен мати необмеженого права

здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	умовах/правилах надання послуг» **замінити словами** «та інша інформація, передбачена законодавством та/або погоджена сторонами, яка є об'єктивно необхідною для здійснення доставки відповідного відправлення».	своїми внутрішніми правилами односторонньо розширювати перелік інформації, яку зобов'язаний надавати замовник.
Пункт 11 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 11 викласти в такій редакції:** «11. Максимальна кількість відправлень, які може прийняти виконавець за один раз у замовника, вагові та об'ємні параметри відправлень, обмеження щодо оголошеної цінності, строки доставки та інші істотні параметри надання послуг визначаються цим договором, додатками до нього та/або умовами/правилами надання послуг виконавця, чинними на дату прийняття відправлення. Зміни таких параметрів не застосовуються до відправлень, прийнятих виконавцем до набрання відповідними змінами чинності».	Необхідно забезпечити передбачуваність умов доставки та виключити можливість зміни умов щодо вже переданого замовником відправлення.
Пункт 12 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 12 доповнити новим абзацом такого змісту:** «Приймання виконавцем відправлення без зазначення у супровідних документах зауважень щодо видимих недоліків упаковки, маркування або цілісності відправлення підтверджує відсутність на момент приймання таких видимих недоліків. Виконавець не має права посилатися на видимі недоліки упаковки або маркування як на підставу звільнення від відповідальності, якщо під час приймання відправлення такі недоліки не були ним зафіксовані».	Оператор повинен перевіряти очевидні недоліки під час приймання. Неприпустимою є ситуація, коли відправлення прийнято без зауважень, але після пошкодження оператор посилається на неналежне пакування.
Пункт 13 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 13 після абзацу щодо перевірки протоколів моніторингу доповнити новим абзацом такого змісту:** «отримувати на вимогу від виконавця копії та/або електронні дані протоколів моніторингу умов транспортування та зберігання конкретного відправлення, у тому числі відомості про температурний режим, час перебування відправлення на окремих етапах доставки та зафіксовані відхилення від визначених виробником умов зберігання;».	Замовник повинен мати документальні докази дотримання умов зберігання протягом періоду перебування лікарського засобу у виконавця.
Пункт 13 Типової форми договору про	**Пункт 13 доповнити новим абзацом такого змісту:** «вимагати від	Необхідний оперативний механізм блокування

здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	виконавця припинення доставки та/або видачі конкретного відправлення одержувачу та його повернення замовнику у разі отримання інформації про заборону обігу лікарського засобу або його серії, відкликання лікарського засобу, виявлення дефекту якості, порушення умов його зберігання чи інших обставин, що можуть впливати на якість, безпеку або можливість реалізації лікарського засобу;».	доставки у випадках, коли подальша видача лікарського засобу споживачу створює ризик.
Пункт 14 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині обов'язку замовника щодо пакування відправлення	**Абзац, який починається словами** «з метою дотримання визначених виробником умов зберігання лікарських засобів...» **викласти в такій редакції:** «забезпечити до моменту передачі відправлення виконавцю належне комплектування, пакування та маркування лікарських засобів відповідно до вимог законодавства, визначених виробником умов зберігання та характеру відповідного лікарського засобу, а також повідомити виконавця про спеціальні умови його транспортування та зберігання. З моменту прийняття відправлення виконавцем забезпечення визначених виробником умов зберігання лікарських засобів під час транспортування, сортування, тимчасового зберігання, перевантаження та доставки здійснюється виконавцем із використанням необхідного обладнання та устаткування».	Чітко розмежовується зона відповідальності: замовник відповідає за належне комплектування і передачу, виконавець – за умови під час фактичного перебування відправлення у нього.
Пункт 14 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині вимоги дотримання виконавцем умов зберігання	**Абзац** «вимагати дотримання виконавцем визначених виробником умов зберігання лікарських засобів під час їх доставки одержувачеві» **виключити з пункту 14 та включити до пункту 13 після абзацу щодо пред'явлення претензій.**	Вимога належного виконання зобов'язань іншою стороною є правом замовника, а не його обов'язком.
Пункт 14 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині щорічної перевірки обладнання виконавця та	**Абзаци** «не менше одного разу на рік перевіряти у порядку, встановленому замовником...» та «не менше одного разу на рік контролювати у порядку, встановленому замовником...» **виключити. Відповідні положення пункту 13 про право замовника**	Можливість контролю не повинна перетворюватися на безумовний обов'язок замовника, невиконання якого може бути використане оператором як аргумент для звільнення

контролю умов зберігання	**здійснювати такі перевірки та контроль залишити без змін.**	від власної відповідальності.
Пункт 14 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині фіскального чека	**Абзац** «надати виконавцю фіскальний чек на товар у випадку його попередньої оплати одержувачем та з метою подальшої видачі такого чека безпосередньо одержувачу» **викласти в такій редакції:**«забезпечити формування та надання одержувачу розрахункового документа у паперовій та/або електронній формі відповідно до вимог законодавства. У разі формування розрахункового документа в електронній формі його передача виконавцю для фізичного вручення одержувачу не вимагається».	Необхідно врахувати електронну форму розрахункових документів та не створювати зайвого паперового документообігу.
Пункт 15 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині права виконавця змінювати вид транспорту, маршрут та порядок перевезення	**Абзац** «самостійно обирати або змінювати вид транспорту, маршрут перевезення, порядок перевезення відправлення...» **викласти в такій редакції:** «самостійно обирати або змінювати вид транспорту, маршрут та порядок перевезення відправлення за умови забезпечення протягом усього періоду перебування відправлення у виконавця визначених виробником умов зберігання лікарських засобів та дотримання погодженого строку доставки. Зміна виду транспорту, маршруту або порядку перевезення не може призводити до погіршення умов зберігання лікарських засобів або збільшення погодженого строку доставки без згоди замовника».	Свобода оператора у визначенні логістичної моделі не повинна створювати ризик для лікарського засобу.
Пункт 15 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині права виконавця змінювати тарифи	**Абзац** «самостійно встановлювати та змінювати тарифи на послуги, що надаються відповідно до цього договору» **викласти в такій редакції:**«встановлювати та змінювати тарифи на послуги з обов'язковим персональним повідомленням замовника в письмовій та/або електронній формі не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати набрання новими тарифами чинності. Нові тарифи застосовуються виключно до відправлень, прийнятих виконавцем після набрання ними чинності. Замовник має право до дати набрання новими тарифами чинності розірвати договір без застосування штрафних санкцій або інших додаткових платежів».	Строк повідомлення про зміну тарифів має бути не меншим за строк, необхідний замовнику для припинення договірних відносин.

Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині строків та умов доставки	**Абзац перший пункту 16 викласти в такій редакції:** «здійснювати доставку відправлення одержувачеві відповідно до супровідних документів у строки, визначені цим договором та/або погодженими сторонами умовами/правилами надання послуг, із дотриманням визначених виробником умов зберігання лікарських засобів та інших вимог цього договору;».	У проєкті міститься некоректне посилання на пункт 21, який регулює відповідальність сторін, а не вимоги до доставки.
Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині приймання відправлень	**Абзац другий пункту 16 викласти в такій редакції:** «організувати приймання відправлень замовника для їх доставки одержувачеві за місцезнаходженням аптечного закладу замовника та у строки, визначені пунктами 9 і 10 цього договору;».	Посилання проєкту на пункт 19 є помилковим, оскільки пункт 19 регулює первинні документи та розрахунки.
Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині відповідальності виконавця за відправлення після його прийняття	**Пункт 16 після абзацу** «забезпечувати збереження відправлення із моменту його приймання...» **доповнити новим абзацом такого змісту:**«нести відповідальність з моменту прийняття відправлення за його збереження, цілісність та дотримання визначених виробником умов зберігання лікарських засобів до моменту видачі відправлення одержувачу, а в разі повернення – до моменту фактичного прийняття такого відправлення замовником, крім випадків, коли виконавець доведе, що порушення стало безпосереднім наслідком невиконання замовником конкретного обов'язку, встановленого цим договором;».	Необхідно чітко визначити момент переходу операційної відповідальності після фактичної передачі лікарського засобу оператору.
Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині температурного моніторингу	**Пункт 16 після абзацу про ведення протоколів моніторингу доповнити новими абзацами такого змісту:** «у разі виявлення відхилення від визначених виробником умов зберігання лікарських засобів невідкладно припинити подальшу видачу відповідного відправлення одержувачу, забезпечити його ізоляцію в належних умовах та повідомити про це замовника; на вимогу замовника надати дані температурного та іншого моніторингу за весь період перебування відповідного відправлення у виконавця; не видавати одержувачу лікарський засіб, щодо якого зафіксовано відхилення	У проєкті передбачено фіксацію температури, але відсутній алгоритм дій у разі фактичного порушення температурного режиму.

	від визначених виробником умов зберігання, до отримання від замовника рішення щодо можливості продовження його доставки та видачі».	
Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині повідомлення про інциденти	**Пункт 16 доповнити новим абзацом такого змісту:** «невідкладно, але не пізніше двох годин з моменту виявлення, повідомляти замовника доступними засобами електронного зв'язку про втрату відправлення, пошкодження упаковки або вкладення, порушення визначених виробником умов зберігання, несправність обладнання, що використовується для забезпечення таких умов, істотну затримку доставки або іншу подію, що може вплинути на якість, безпеку чи можливість подальшої реалізації лікарського засобу;».	Для лікарських засобів оперативність реагування має принципове значення. П'ятиденні або інші загальні строки повідомлення є непридатними для таких інцидентів.
Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині повернення неврученого відправлення	**Абзац** «у разі неотримання відправлення чи відмови від його отримання одержувачем повернути відправлення замовнику за рахунок замовника» **викласти в такій редакції:** «у разі неотримання відправлення чи відмови одержувача від його отримання повернути відправлення замовнику з дотриманням визначених виробником умов зберігання лікарських засобів. Витрати на повернення відправлення несе замовник, крім випадків, коли неотримання, відмова від отримання або необхідність повернення стали наслідком прострочення доставки, пошкодження відправлення, порушення умов зберігання, доставки за неналежною адресою або іншого порушення зобов'язань виконавцем. У такому разі витрати на повернення несе виконавець».	Замовник не повинна нести витрати, причиною виникнення яких є неналежне виконання оператором договору.
Пункт 16 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в частині повідомлення про зміну тарифів	**В абзаці** «повідомити замовника про зміни тарифів... щонайменше за 20 календарних днів» **слова «за 20 календарних днів» замінити словами «за 30 календарних днів шляхом персонального повідомлення замовника в письмовій та/або електронній формі».**	Необхідно синхронізувати строк повідомлення про тарифи зі строком для прийняття замовником рішення про продовження або припинення договору.
Пункт 18 Типової форми договору про	**Абзац другий пункту 18 викласти в такій редакції:** «Зміни тарифів	Виключається можливість зміни вартості вже

здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	застосовуються виключно до відправлень, прийнятих виконавцем після дати набрання відповідними змінами чинності. Зміна тарифів здійснюється з дотриманням порядку та строку повідомлення замовника, встановлених цим договором, і не може мати зворотної дії щодо вже прийнятих виконавцем відправлень».	замовленої та прийнятої до виконання послуги.
Пункт 20 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 20 викласти в такій редакції:** «20. Розрахунки за цим договором здійснюються у національній валюті України – гривні. Платником вартості послуг виконавця залежно від умов конкретного замовлення може бути замовник, одержувач або інша особа, визначена замовником та погоджена виконавцем. У разі покладення обов'язку з оплати послуг на одержувача порядок та наслідки несплати таких послуг визначаються договором і не можуть автоматично покладати на замовника відповідальність за несплату, якщо інше прямо не погоджено сторонами».	Усунення суперечності між можливістю оплати доставки одержувачем та нормою про перерахування коштів виключно замовником.
Пункт 22 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 22 викласти в такій редакції:** «22. У разі порушення з вини виконавця строку доставки відправлення, визначеного цим договором, умовами/правилами надання послуг та/або супровідними документами, виконавець сплачує замовнику неустойку в розмірі 20 відсотків суми провізної плати, без урахування комісій та вартості додаткових послуг, за кожний день прострочення, але не більше суми провізної плати за відповідне відправлення. Сплата неустойки не звільняє виконавця від обов'язку відшкодувати замовнику збитки в частині, не покритій неустойкою, у випадках та порядку, передбачених законом та цим договором».	Пропонується не погіршувати рівень захисту замовника порівняно з чинною Типовою формою договору, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2021 року № 1002.
Пункт 23 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 23 викласти в такій редакції:** «23. У разі повної втрати відправлення з вини виконавця, а також у разі пошкодження/знищення приміщення або транспортного засобу виконавця, в якому зберігалися/транспортувалися відправлення внаслідок дій російської федерації, що призвело до неможливості подальшого виконання замовлення, виконавець відшкодовує	Загальне посилання «відповідно до чинного законодавства» не визначає мінімального обсягу відповідальності оператора.

	замовнику вартість втраченого вкладення в межах оголошеної цінності відправлення, повертає вартість послуг доставки відповідного відправлення та відшкодовує інші документально підтверджені збитки замовника у випадках та порядку, передбачених законом».	
Пункт 24 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 24 викласти в такій редакції:** «24. У разі часткової втрати або пошкодження відправлення з вини виконавця виконавець відшкодовує замовнику вартість втраченої або пошкодженої частини вкладення в межах оголошеної цінності відправлення та документально підтверджені збитки замовника в порядку, передбаченому законом та цим договором. Лікарський засіб вважається пошкодженим для цілей цього договору також у разі, якщо внаслідок дій або бездіяльності виконавця порушені визначені виробником умови його зберігання і замовником встановлено неможливість його подальшої реалізації».	Для лікарського засобу пошкодженням є не лише фізичне руйнування упаковки. Порушення температурного режиму також може унеможливити подальшу реалізацію препарату.
Пункт 25 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 25 доповнити новим абзацом такого змісту:** «Виконавець звільняється від відповідальності на підставі цього пункту лише за умови доведення ним причинно-наслідкового зв’язку між неналежним пакуванням відправлення та його пошкодженням. Виконавець не має права посилатися на видимі недоліки пакування, які не були зафіксовані ним під час приймання відправлення».	Підстава для звільнення від відповідальності повинна застосовуватися тільки тоді, коли саме порушення замовником вимог до пакування спричинило шкоду.
Пункт 26 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 26 виключити.**	Автоматичне покладення відповідальності на замовника лише через те, що зовнішня упаковка залишилася неушкодженою, є необґрунтованим. Пошкодження лікарського засобу може виникнути внаслідок удару, неналежного розміщення, температурного впливу або інших порушень транспортування без видимого пошкодження зовнішньої упаковки.

Пункт 28 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 28 викласти в такій редакції:** «28. За несвоєчасну та/або неповну оплату послуг замовник сплачує виконавцю пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період прострочення, від суми простроченого платежу за кожний день прострочення. Загальний розмір пені не може перевищувати суму простроченого платежу».	Доцільно встановити граничний розмір фінансової відповідальності замовника та забезпечити співмірність санкції.
Пункт 29 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 29 викласти в такій редакції:** «29. Виконавець несе відповідальність за дотримання визначених виробником умов зберігання лікарських засобів з моменту приймання відправлення у замовника до моменту його видачі одержувачу, а у разі повернення — до моменту фактичного прийняття відправлення замовником. Виконавець звільняється від такої відповідальності повністю або у відповідній частині лише за умови доведення ним того, що порушення стало прямим наслідком конкретного невиконання або неналежного виконання замовником обов'язку, встановленого цим договором. Обов'язок доведення відповідних обставин та причинно-наслідкового зв'язку покладається на виконавця».	Поточне формулювання дозволяє оператору посилатися практично на будь-яке порушення замовника. Необхідний прямий причинно-наслідковий зв'язок.
Пункт 32 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 32 викласти в такій редакції:** «32. Сторона, для якої настали обставини непереборної сили, зобов'язана невідкладно, але не пізніше одного робочого дня з моменту, коли їй стало відомо або мало стати відомо про такі обставини та їх вплив на виконання зобов'язань за договором, повідомити про це іншу сторону доступними засобами електронного зв'язку з подальшим письмовим підтвердженням за потреби. Щодо відправлень, затримка доставки яких може вплинути на визначені виробником умови зберігання лікарського засобу або можливість його подальшої реалізації, виконавець повідомляє замовника невідкладно після встановлення такого ризику».	П'ятиденний строк повідомлення є надмірним для лікарських засобів та фактично позбавляє замовника можливості своєчасно реагувати.
Пункт 33 Типової форми договору про	**Пункт 33 після першого речення доповнити реченнями такого змісту:**	В умовах тривалого воєнного стану сама його

здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	«Сам факт введення воєнного стану, існування збройного конфлікту або інших загальних обставин не є безумовною підставою для звільнення сторони від відповідальності, якщо не доведено безпосередній вплив конкретної обставини на можливість виконання конкретного зобов'язання. Якщо продовження строку доставки може вплинути на якість лікарського засобу або можливість його подальшої реалізації, замовник має право вимагати припинення доставки та повернення відправлення».	наявність не повинна автоматично визнаватися підставою для невиконання оператором зобов'язань.
Пункт 36 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 36 доповнити новим абзацом такого змісту:** «Замовник має право розірвати договір в односторонньому порядку без дотримання 30-денного строку повідомлення у разі систематичного або істотного порушення виконавцем визначених виробником умов зберігання лікарських засобів, втрати виконавцем права на надання відповідних послуг, систематичної втрати або пошкодження відправлень, істотного порушення вимог щодо захисту персональних даних або виникнення інших обставин, за яких подальше виконання договору створює ризик для якості чи безпеки лікарських засобів».	Замовник не повинен бути зобов'язаний ще 30 днів передавати ліки оператору, який систематично порушує критичні умови доставки.
Розділ «Вирішення спорів» Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Після пункту 39 доповнити новим пунктом 40 такого змісту:** «40. Претензія у зв'язку з неналежним виконанням договору може бути подана стороною у письмовій або електронній формі. Сторона, яка отримала претензію, зобов'язана розглянути її та надати мотивовану відповідь не пізніше 10 робочих днів з дня її отримання, якщо інший строк не встановлено законом. Виконавець не має права вимагати від замовника документи або відомості, що були сформовані виконавцем чи перебувають у його володінні. У разі визнання вимог замовника грошова компенсація здійснюється у строк не більше 10 робочих днів з дня прийняття відповідного рішення, якщо інше не погоджено сторонами». **У зв'язку з цим пункти 40-47 вважати відповідно пунктами 41-48.**	Наявність самого права на претензію без строку її розгляду та порядку компенсації не забезпечує ефективного механізму захисту.

Пункт 42 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в редакції оприлюдненого проєкту	**Пункт 42 доповнити новим абзацом такого змісту:** «Сторони забезпечують обробку персональних даних одержувачів виключно в обсязі, необхідному для виконання цього договору та вимог законодавства. Інформація про найменування конкретних лікарських засобів не зазначається на зовнішній упаковці відправлення та не розкривається особам, яким така інформація не є необхідною для виконання договору, крім випадків, установлених законодавством».	Необхідна мінімізація обробки інформації, яка потенційно може розкривати відомості про стан здоров'я споживача.
Пункт 43 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Пункт 43 викласти в такій редакції:** «43. Передача стороною своїх прав та/або обов'язків за цим договором третій особі допускається лише за попередньою письмовою згодою іншої сторони, крім випадків, прямо передбачених законом. У разі залучення виконавцем за згодою замовника третіх осіб до виконання окремих операцій, пов'язаних із доставкою відправлення, виконавець залишається відповідальним перед замовником за дії та бездіяльність таких осіб як за власні».	Замовник повинен мати єдиного відповідального контрагента незалежно від внутрішньої логістичної моделі оператора.
Пункт 45 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу	**Перше речення пункту 45 викласти в такій редакції:** «Договір укладається українською мовою у паперовій або електронній формі відповідно до вимог законодавства. У разі укладення договору у паперовій формі він складається не менш як у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної сторони».	Типова форма повинна прямо допускати укладення самого договору в електронній формі, а не лише подальше створення електронних первинних документів.
Пункт 47 Типової форми договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу в редакції оприлюдненого проєкту	**Пункт 47 викласти в такій редакції:** «47. Зміни та/або доповнення до цього договору здійснюються у письмовій, у тому числі електронній, формі за взаємною згодою сторін, крім випадків зміни умов/правил надання послуг та тарифів у порядку, прямо передбаченому цим договором. Одностороння зміна виконавцем умов договору не допускається, крім випадків, прямо передбачених цим договором та законодавством. Усі додатки та додаткові угоди до договору є його невід'ємною частиною».	Усунення суперечності між положенням про письмову зміну договору та положеннями про одностороннє внесення змін через вебсайт виконавця.

Типова форма договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу — нове положення щодо повернених лікарських засобів	**Пункт 16 доповнити новим абзацом такого змісту:** «під час повернення відправлення замовнику забезпечувати безперервне дотримання визначених виробником умов зберігання лікарських засобів та, щодо лікарських засобів, для яких здійснювався температурний моніторинг, разом із поверненням відправлення забезпечити замовнику доступ до відповідних даних моніторингу. Сам факт повернення відправлення замовнику не є підтвердженням можливості подальшої реалізації лікарського засобу».	Замовник повинен мати можливість оцінити, чи може повернений препарат бути повернутий до реалізаційного запасу.
Типова форма договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу — нове положення щодо доказу вручення	**Пункт 16 доповнити новим абзацом такого змісту:** «забезпечувати фіксацію факту видачі відправлення одержувачу із зазначенням дати та часу видачі, ідентифікатора відповідного відправлення та факту підтвердження одержувачем його отримання та надавати замовнику відповідну інформацію в електронній формі на його вимогу».	Це дозволяє точно встановити момент завершення відповідальності виконавця та уникати спорів щодо факту і часу вручення.
Типова форма договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу — нове положення щодо комерційної інформації замовника	**Розділ «Прикінцеві положення» доповнити новим пунктом такого змісту:** «Виконавець не має права використовувати отримані під час виконання цього договору відомості про асортимент лікарських засобів у замовленнях, обсяги та географію продажів, одержувачів, частоту замовлень та іншу комерційну інформацію замовника для власних маркетингових, рекламних, аналітичних або конкурентних цілей та передавати таку інформацію третім особам, крім випадків, передбачених законом або окремою письмовою згодою замовника».	Оператор отримує значний обсяг даних про діяльність аптечного бізнесу, що потребує окремого договірного захисту.
Типова форма договору про здійснення доставки лікарських засобів кінцевому споживачу – можливість визначення сторонами додаткових умов	**Розділ «Прикінцеві положення» доповнити новим пунктом такого змісту:** «Сторони мають право конкретизувати та доповнювати положення цього договору умовами щодо рівня та строків надання послуг, порядку обміну інформацією, температурного моніторингу, електронного документообігу, порядку розгляду інцидентів, відшкодування збитків та іншими положеннями, які не суперечать	Типова форма має встановлювати мінімальні гарантії, не перешкоджаючи сторонам передбачати в договорі більш детальні та сприятливі для належної доставки механізми.

	законодавству та цій Типовій формі і не зменшують установлених нею гарантій належного зберігання та доставки лікарських засобів».	