

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Стоматологическая практика 14*14» и заказчиком/пациентом при оказании платных медицинских услуг и выполнении гарантийных обязательств. Клиника строго руководствуется:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Утвержденными отраслевыми стандартами.

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике медицинские услуги.

3. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

- Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

4. Срок службы услуги исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы стоматологическое учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

5. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

6. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами). В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. Стоматологические услуги не указанные в приложении к положению о гарантиях (например: удаление зуба, костная пластика, пластика десны) не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение

связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

8. Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- посещение клиники с целью бесплатного профилактического осмотра
- проведение профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев
- соблюдение рекомендаций врача (в том числе выполнение врачебных назначений, отказ от курения в целях достижения результата от проведенного лечения)
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта
- В случае обнаружения недостатков в оказанной услуге обратится в клинику исполнителя, при невозможности обращения проинформировать врача, администратора. При обращении в другое медицинское учреждение за экстренной помощью связанной с выполненной услугой предоставить выписку из медицинской карты.

9. Гарантия не распространяется:

- в случае если в период гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменение физиологического состояния организма вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты лечения.
- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.
- В случае возникновения осложнений, патологии связанной не с недостатком оказанной услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения.

10. Порядок обращения по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к администратору клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а так же проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по выявлению наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

В течении гарантийного срока и срока службы Заказчик/Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в клинику Исполнителя с просьбой:

- в течении установленного - устранить все допущенные по вине Исполнителя недостатки
- в течении срока службы устранить только существенные недостатки.

Приложение к положению о гарантиях-1

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Постоянные пломбы, виниры из композитов светового отверждения	1 год	1,5 года
Постоянные пломбы из материалов химического отверждения	6 месяцев	10 месяцев
Пломбы со штифтами	1 год	1,5 года
Пломбы из композита для дальнейшего протезирования	6 месяцев	1 год
Пломбы на молочные зубы	6 месяцев	8 месяцев
Временные пломбы	3 дня	5 дней
Лечение корневых каналов при пульпите	1 год	1 год
Лечение корневых каналов при периодонтите	Без гарантии	Без гарантии
Временные коронки, виниры	2 недели	2 недели
Коронки, виниры, вкладки	2 года	5 лет
Дентальные имплантаты	2 года	3 года
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Каппы (отбеливающие, ортодонтические, ортопедические)	6 месяцев	1 год
Коронки на молочные зубы	До смены	2 года
На коронки, вкладки, виниры, установленные на зубы с пломбами, установленными не в клинике Исполнителя	Без гарантии	Без гарантии
На коронки, вкладки, виниры, установленные на зубы с пломбами, лечение корневых каналов которых проводилось не в клинике Исполнителя	Без гарантии	Без гарантии