



Утверждаю:  
Генеральный директор  
ООО «Гарант С»

Анциферов П.К.  
« 1 » апреля 2011 года

**Положение**

**о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Гарант С»**

**1. Общее:**

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

1.2 Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «Гарант С» для своих пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые в клинике стоматологические услуги, работы.

1.3 **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

**Недостаток работы, услуги** - несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

1.4 **Срок службы** — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**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 требуются большие затраты (например полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или

обнаруженный **существенный недостаток** является неустранимым, 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,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.5 ООО « Гарант С» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;

- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

## **2. Правила предоставления гарантий:**

2.1 В ООО « Гарант С» устанавливается **максимальный гарантийный срок 3 года** при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента и/или на отдельные виды работ/услуг, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента.

2.2 Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения составленного в ООО « Гарант С».

2.3 Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.4 В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.5 Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то - длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т.п.) беременность и т.п.

Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.6 Гарантийный срок устанавливается врачом ООО « Гарант С» (в полном либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен) и подкрепляется обоснованием в медицинской карте.

В случаях, если пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается главный врач ООО « Гарант С».

2.7 Срок службы устанавливается равным гарантийному сроку.

## **3. Гарантия не распространяется:**

3.1 На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

3.2 На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3 На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4 На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

#### **4. Прекращение действия гарантии:**

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр.
- При исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО «

Гарант С».

#### **5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:**

5.1 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть проблемы записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.2 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, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии ООО «Гарант С».

5.3 При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Гарант С».

#### **Примечание:**

1. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. ООО «Гарант С» гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- |  |  |
|--|--|
| — эндодонтическое лечение;             | — операция по установке зубного имплантата;        |
| — профессиональная гигиена;            | — пародонтологическое лечение;                     |
| — наложение повязки (временной пломбы) | — отбеливание зубов;                               |
| — операция удаления зуба;              | — операция цистэктомии с резекцией верхушки корня; |
| — ортодонтическое лечение.             |  |