

# Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Маэстро Стоматологии»

## 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 13.01.96г. ГЧо27).

1.2 Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «Маэстро Стоматологии» 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 «Маэстро Стоматологии» 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 «Маэстро Стоматологии» устанавливается гарантийный срок:

Гарантия на пломбы светового отверждения- 12 месяцев, химического -12 месяцев, штифтовые конструкции, ламинаты, виниры, восстановление режущего края 6 мес.  
\*При лечении осложненных форм кариеса гарантия до 12 месяцев дается только на восстановленную коронковую часть зуба и не распространяется на случаи воспаления в пародонте и периапикальных тканях. Гарантия при лечении зубов по осложненному кариесу определяется врачом исполнителем по согласованию с пациентом индивидуально. Но не более 12 месяцев.

\* Гарантийные обязательства не распространяются на зубы, депульпированные по ортопедическим показаниям, при возникновении воспалительных процессов в периапикальных тканях, обусловленных анатомическими особенностями.

\* Гарантийные обязательства на ортопедическое лечение распространяется только на сданные Заказчику конструкции, и при условии выполнения плана протезирования.

\*На несъемные виды протезирования гарантийный срок определен в один год со дня сдачи работы при условии соблюдения инд. гигиены и врачебных рекомендаций, посещения контрольных осмотров; в случае игнорирования Заказчиком контрольных осмотров, гарантийный срок уменьшается до шести месяцев.

\* Гарантийные обязательства не распространяются на опорные зубы, пролеченные по любому диагнозу в других лечебно-профилактических учреждениях.

\* Гарантийные обязательства не распространяются на опорные зубы, депульпированные по ортопедическим показаниям, в подобных случаях Исполнитель отвечает только собственно за ортопедическую конструкцию и правильность ее выбора. В случаях же рецидивов воспалительных процессов в депульпированных опорных зубах, повлекших за собой необходимость переделки протеза, все дополнительные расходы ложатся на Заказчика. Однако Исполнитель оставляет за собой право дать на такие зубы гарантию по индивидуальным мед. показаниям.

\*Гарантия не распространяется на случаи травматического повреждения зубов и ортопедических конструкций, в т.ч. и инородными телами в продуктах питания.

\* Гарантийный срок на полные съемные, на съемные частичные и пластиночные протезы, протезы из термопластических материалов — 12 месяцев, при условии соблюдения правил индивидуальной гигиены и врачебных рекомендаций, посещения контрольных осмотров, в случае игнорирования Заказчиком контрольных осмотров; гарантийный срок уменьшается до 6 месяцев.

\* Гарантийный срок на бюгельные протезы в 12 месяцев при условии обязательного обращения к врачу в случае ослабления замковой и кламмерной фиксации, а также соблюдения индивидуальной гигиены и врачебных рекомендаций, посещения контрольных осмотров и соблюдения графика перебазирок; в случае игнорирования Заказчиком контрольных осмотров гарантийный срок уменьшается до 6 месяцев. Сроки плановых перебазирок устанавливаются индивидуально, по показаниям. Стоимость плановых перебазирок и замен одноразовых элементов замковых креплений не входят в стоимость протезирования.

2.2 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.

2.3 В ОСТАЛЬНЫХ 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.

2.4 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.

В случаях, если пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается главный врач ООО «Маэстро Стоматологии». 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 1/3 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 «Маэстро Стоматологии».

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 «Маэстро Стоматологии».

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

Примечание:.

1. 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.