УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Студия Дентал Арт»
Бойко И.В.

Положение
о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Студия Дентал Арт»

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. №27).

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

1.3. **Гарантийный срок-** это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездное устранение 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 условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используются, 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 обеспечить 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 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 устранено 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,
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещение убытков.

ООО «Студия Дентал Арт» 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 «Студия Дентал Арт» устанавливается максимальный гарантийный срок 1 год 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 овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ООО «Студия Дентал Арт».

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 так же прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может проводиться 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 прием 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, состояний (остеопороз, новообразования)

- беременность и т.п.

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

2.6. Гарантийный срок устанавливается врачом ООО «Студия Дентал Арт» (в полном, либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте, и указывается в гарантийном талоне.

С условиями гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в Гарантийном талоне.

2.7. Срок службы устанавливается равным гарантийному сроку.

3. Гарантия не распространяется:

3.1. На зубы, эндодонтически ранее леченые в других клиниках.

3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а так же на зубы, леченые 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 в ООО «Студия Дентал Арт».

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на 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 отправления пациента на экспертизу. При отказе от проведения от экспертизы пациент теряет право на гарантии в ООО «Студия Дентал Арт».

Примечание:

1. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. ООО «Студия Дентал Арт» 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) в виду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):**

- эндодонтическое лечение
- профессиональная гигиена
- наложение повязки (временной пломбы)
- операция удаления зуба
- ортодонтическое лечение
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня

Приложение
к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг.

Услуга	Гарантийный срок	Срок службы (гарантийный срок включен)
Пломбирование (пломба светового отверждения Filtek)	1 год	2 года
Обработка и пломбирование канала (первичное)	1 год	-
Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани	-	-
Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев	-
Протезирование одиночными коронками • металлокерамическими; • безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	1 год	2 года
Протезирование мостовидными протезами: • металлокерамическими; • безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	1 год	2 года
Протезирование – съемные ортопедические конструкции (бюгельные протезы, полные съемные пластинчатые протезы).	1 год	2 года
Профессиональная гигиена полости рта	-	-
Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-
Отбеливание зубов	-	-
Лечение зубов мудрости	30 дней	-
Лечение при диагнозе «Пародонтит»	-	-
Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.)	-	-

Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению	30 дней	-

В срок службы гарантийный срок включен.