

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ПроЗубы»
_____/Батрак О.А.
«__» _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийном сроке и сроке службы

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006.

1.2 Настоящее положение регулирует вопросы установления гарантийных сроков, сроков службы на стоматологические работы (услуги), выполняемые в ООО «ПроЗубы» (ОГРН 1202300033264, ИНН 2366021253) (далее-Клиника).

1.3 Гарантийный срок - период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) Клиника обязуется по требованию пациента:

- безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственно уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или повторно выполнить работы;
- возместить понесенные пациентом расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

1.4 Срок службы - период, в течении которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие до принятия пациентом результата работы (услуги), либо по причинам, возникшим до этого момента.

1.5 В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) Клиника обязуется удовлетворить требование пациента о безвозмездном устранении недостатков либо, если обнаруженный недостаток является неустранимым, требование о:

- соответствующем уменьшении цены на выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещении понесенных пациентом расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- возмещении убытков.

1.6 Существенный недостаток – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

1.7 Гарантийный срок, срок службы (далее-гарантийные обязательства) исчисляются со дня выполнения работы (оказания услуги) пациенту.

2.Правила установления гарантийных обязательств

2.1 На оказанные услуги (выполненные работы) Клиникой устанавливаются гарантийные обязательства.

2.2 Гарантийные обязательства не устанавливаются на:

- эндодонтическое лечение (за исключением гарантийных обязательств на работы по пломбированию каналов зуба);
- хирургические вмешательства;
- профессиональную гигиену;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операцию удаления зуба;
- операцию цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- операцию по установке зубного имплантата;
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение;
- временные пломбы;
- временные протезы;
- временные коронки.

2.3 Гарантийные сроки, сроки службы установлены в Приложении №1 к настоящему Положению, являющемся его неотъемлемой частью. В случае установления пациенту данных гарантийных сроков и сроков службы дополнительных отметок об этом в медицинской или иной документации пациента не делается.

2.4 В каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению с предусмотренными в Приложении №1 к настоящему Положению. Решение по данному вопросу принимается лечащим врачом в зависимости, в частности, от:

- клинической картины болезни (ситуации полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах окружающих тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

2.5 В случаях когда на услугу (работу) гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, либо устанавливаются меньшей продолжительности, чем предусмотрено настоящим Положением, соответствующее условие указывается в акте приема-передачи оказанных услуг, в медицинской карте пациента или иной документации, а лечащим врачом делается об этом запись: «Гарантийные

обязательства не установлены» либо «Гарантийный срок «___» месяцев», «срок службы «___»». С данной записью пациента необходимо ознакомить под роспись.

3. Условия сохранения гарантийных обязательств, последствия несоблюдения указанных условий.

3.1 Необходимым условием для сохранения гарантийных обязательств являются:
- соблюдение и выполнение пациентом предписаний и рекомендации врачей Клиники;

- соблюдение правил ухода за полостью рта;
- прохождение пациентом профилактических осмотров в сроки, указанные лечащим врачом;
- незамедлительная явка на прием при возникновении осложнений;
- исправление недостатков лечения только в Клинике.

3.2 Среднестатистические показатели успешности остеоинтеграции имплантата 97-99%. Клиника предоставляет гарантию на приживляемость имплантата при соблюдении условий, изложенных в п.3.2.1-3.2.3 настоящего Положения.

3.2.1 Клиника в течении 1 года с момента установки имплантата за свой счет осуществляет перелечивание (повторную установку) имплантата в случае, если имплантат не прижился.

3.2.2 Гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются в случае отказа пациента от установки на установленный Клиникой имплантат зубного протеза в Клинике или установки коронки не в Клинике.

3.2.3 Гарантия на имплантат не действует в случаях, установленных в настоящем Положении, а также:

- осуществления курения, употребления наркотических веществ Пациентом после установки имплантата;
- наличия у Пациента ВИЧ, гепатита и иных заболеваний, оказывающих значительное влияние на приживляемость имплантата;
- нарушение Пациентом предписанного режима эксплуатации на этапах после хирургического вмешательства.
- не прохождения Пациентом через каждые 6 месяцев с момента установки имплантата (допустимо изменение сроков на 2 недели в большую или меньшую стороны) контрольных осмотров и профессиональной гигиены полости рта.

3.3 Поломки, связанные с небрежным отношением к ортодонтической аппаратуре, не является гарантийным случаем.

3.4 В случае несоблюдения условий, предусмотренных пунктом 3.1 настоящего положения, гарантийные обязательства не сохраняются, пациент не вправе ссылаться на недостатки, возникшие в результате несоблюдения указанных условий.

3.5 Гарантийный срок на реставрацию зуба, выполненную с использованием керамических материалов, может быть продлен на 6 месяцев со дня окончания ранее установленного гарантийного срока, при выполнении Пациентом следующих условий:

- пациент по истечению установленного гарантийного срока явился в Клинику для проведения контрольного осмотра;
- по итогам контрольного осмотра установлено, что Пациент соблюдал гигиену полости рта, зубы не поражены кариесом, отсутствуют иные заболевания и состояния полости рта и зубов, влияющие на возможность сохранения итогов реставрации зуба;
- пациент соблюдал условия сохранения гарантийных обязательств, установленные в п. 3.1 настоящего Положения.

3.6 Гарантийный срок, указанный в п. 3.5 настоящего Положения, может быть продлен на 6 месяцев неоднократно, но в целом не более чем на 5 лет. В случае превышения продолжительности гарантийного срока над сроком службы, срок службы считается равным гарантийному сроку.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1 В случае возникновения претензий к услугам (выполненным работам) пациенту необходимо незамедлительно записаться на прием к лечащему врачу.

4.2 После осмотра врач принимает решение о том, является ли данный случай гарантийным либо о наличии существенных недостатков. В случае возникновения сомнений в том, что случай является гарантийным, либо имеются существенные недостатки, проводятся заседания врачебной комиссии Клиники, которая принимает окончательное решение по данному вопросу.

Приложение №1

Виды услуг (работ)	Гарантийный срок	Срок службы
---------------------------	-------------------------	--------------------

ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:

Кариес на жевательной поверхности зубов (без восстановления контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности премоляров и моляров (с восстановлением контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков (с восстановлением контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	6 мес.	1 год
Покрытие пломбирочным материалом вестибулярной (губной, щечной) поверхности зубов всех групп	6 мес.	1 год
Восстановление культи зуба	3 мес.	9 месяцев

Герметизация зубов:

Наложение герметика	3 мес.	6 мес.
---------------------	--------	--------

Пломбирование канала зуба при эндодонтическом лечении:

Пломбирование канала зуба	3 мес.	6 мес.
---------------------------	--------	--------

ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЗУБОВ)

Вкладка:

Керамическая	1 год	1 год 6 месяцев
Из композиционного материала	1 год	1 год 6 месяцев
Культевые штифтовые металлические (кобальто-хромовый сплав)	1 год	1 год 6 месяцев
Культевые штифтовые металлические, облицованные керамикой	1 год	1 год 6 месяцев
Керамическая облицовка (винир)	1 год	1 год 6 месяцев
Керамическая коронка, изготовленная методом спекания	1 год	1 год 6 месяцев
Керамическая коронка (без коронок, мостовидный протез), изготовленная методом фрезирования с каркасом из оксида циркония	1 год	1 год 6 месяцев

Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы):

Металлокерамические (кобальто-хромовый сплав)	1 год	1 год 6 месяцев
Полимерные (временные коронки из пластмассы)	1 мес.	3 мес.
Полимерные (временные коронки из композиционного материала)	3 мес.	6 мес.

Пластиночные протезы:

Частичный съёмный протез	1 год	1 год 6 месяцев
--------------------------	-------	-----------------

Полный съёмный протез	1 год	1 год 6 месяцев
Иммедиат протез с 2-3 зубами	3 мес.	6 мес.

Имплантационные протезы:

Временный абатмент	6 мес.	6 мес.
Шаровидный абатмент	1 год	1 год 6 месяцев
Индивидуальный абатмент из титана	1 год	1 год 6 месяцев
Индивидуальный абатмент из оксида циркония	1 год	1 год 6 месяцев

Съёмные протезы на имплантате:

Простой съёмный протез на имплантате	1 год	1 год 6 месяцев
Сложный съёмный протез на имплантате	1 год	1 год 6 месяцев
Балка титановая	1 год	1 год 6 месяцев

Окклюзионные шипы и каппы:

Окклюзионная капа	6 мес.	6 мес.
Окклюзионная шина	8 мес.	1 год

ОРТОДОНТИЯ:

Несъёмная аппаратура

Фиксация брекетов	2 мес.	8 месяцев
Фиксация ретейнеров	1 год	1 год 6 месяцев

Съёмная аппаратура

Пластиночные аппараты	3 мес.	6 мес.
Каповые аппараты (индивидуальные)	6 мес.	1 год
Каповые аппараты (стандартные)	1 год	1 год 6 месяцев