

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «32 ЖЕМЧУЖИНЫ»

Л.А. Гарибова

11 января 2022 г.

Подпись

Дата

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийных обязательствах

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства ООО «32 ЖЕМЧУЖИНЫ» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
- 2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клинику и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранению недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки устраняются на возмездной основе.
- 3.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги не устанавливаются:
 - 3.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.4.2. при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
 - 3.4.3. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- 3.4.4. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.5. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- 4.1. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг), выдачи гарантийного талона.
- 4.2. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- 4.3. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечение, протезирование, коррекция протезов) в отношении тех зубов, которые подвергались лечению и в отношении которых был установлен гарантийный срок, в любое другое медицинское учреждение.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

- 5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока:
- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии снижается на 30%;
- 5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

- 6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:
- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
 - 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - 6.1.3. Пациент по не уважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 - 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - 6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических

осмотр, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

- 6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

7.1. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного :	
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	нет
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая менее 50% жевательной поверхности зуба	12 месяцев
3.	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая более 50% жевательной поверхности зуба	нет
4.	Установка скайса	14 дней
5.	Эстетическая реставрация	6 месяцев
6.	Восстановление коронки зуба с применением стекловолоконного штифта	нет

7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

7.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пластмассовые протезы	12 месяцев
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы	6 месяцев
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев
3.	Мостовидные протезы	12 месяцев
3.1.	из металлокерамики	12 месяцев
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев
3.3.	Безметалловые мостовидные протезы (диоксид циркония)	12 месяцев
4.	Керамические виниры, люминиры	12 месяцев
5.	Бюгельные протезы	12 месяцев
6	Коронки:	
6.1.	Цельнокерамические (диоксид циркония)	12 месяцев
6.2.	из металлокерамики	12 месяцев
6.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев
7.	Напыление	6 месяцев
8.	Починка протезов	1 месяц
9.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев
10	Каппа	6 месяцев

7.2.1. В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок отменяется.

7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по хирургической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Имплантационная (гарантия от производителя)	12 месяцев

8.1. Удаление зуба - Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.