

Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы

1. Общее

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «МЕДИАЛ» (далее Клиника») перед Потребителем 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".
- 1.3. Гарантии в Клинике предоставляются обязательно:
 - каждому Потребителю;
 - на каждую выполненную работу (конкретный пролеченный зуб, поставленный имплантат и т.д.), либо в виде гарантийного срока и срока службы, либо в виде процента вероятности достижения ожидаемого результата лечения, с учетом индивидуальных обстоятельств (т.е. с учетом клинической ситуации);
- 1.4. Клиника выполняет свои гарантии, если Потребитель соблюдает названные ему условия.

2. Определения и понятия

- 2.1. **Гарантия** — это финансовая ответственность Клиники перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков на предоставленное медицинское изделие. Гарантии устанавливаются на материальный результат лечения. Гарантия обязывает Исполнителя бесплатно устранить недостаток в период гарантийного срока (или уменьшения цены, изготовления другой вещи из однородного материала, и т.д.)
- 2.2. Точных гарантий на оказанную медицинскую услугу нет. Результат зависит от состояния здоровья, запущенности заболевания, сопутствующих патологий, образа жизни, наличия вредных привычек, индивидуальных особенностей организма. Не достижение оптимального (ожидаемого, положительного) результата лечения при принятии Исполнителем всех правильных шагов в лечении, не является недостатком, а, следовательно, и не подлежит бесплатному устранению по гарантии.
- 2.3. По договору возмездного оказания услуг Исполнитель обязуется оказать, а Потребитель оплатить услуги (ст. 779 ГК). Предмет заключенного договора между исполнителем и Потребителем — процесс оказания услуги, а не результат. Приступая к лечению, Исполнитель гарантирует правильность своих действий, а не финансовую ответственность возможного лечения.
- 2.4. **Гарантийный срок** - период бесплатного устранения Исполнителем устранимых (незначительных, небольших) недостатков, выявленных Потребителем в процессе пользования услугами (коррекцию высоты пломбы, контактных пунктов, цвета зубов).
- 2.5. **Срок службы** – период бесплатной замены, переделки работы, поскольку ее результатами пользоваться нельзя (выпадение пломбы, поломка ортопедическая конструкция) . При этом Потребитель должен доказать, что результатами работы пользоваться нельзя по вине Исполнителя.
- 2.6. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической работы обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Потребителем в Информированном добровольном согласии (приложение №2 к медицинской карте пациента).
- 2.7. **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.
- 2.8. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья Потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. Гарантийные сроки и сроки службы

- 3.1. На различные виды медицинских изделий гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.
- 3.2. На медицинские изделия, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере 1 (одного) дня.
- 3.3. Гарантия на постоянной пломбы устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки).
- 3.4. При протезировании на имплантатах гарантия распространяется на случай отторжения импланта только если оно связано с проблемой качества конструкции. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.
- 3.5. Гарантия на ортопедические изделия устанавливается с момента установки конструкции протеза.
- 3.6. Гарантийные сроки на ортопедические изделия устанавливаются в размере одного дня в следующих случаях:
 - 3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.6.2. при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.7. Сроки службы на ортопедические конструкции устанавливаются в размере 7 дней в следующих случаях:
 - 3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.7.2. при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.8. Гарантийные сроки и сроки службы при лечении кариеса зубов устанавливаются только на нахождение пломбы в зубе, но не распространяется на остальные ткани зуба, иные и вновь возникающие заболевания зуба.
- 3.9. Для случаев отсутствия гарантийных сроков или сроков службы на предоставляемые медицинские изделия, срок обнаружения недостатков составляет тридцать календарных дней со дня сдачи работы.

4. Исчисление срока гарантии и срока службы

- 4.1. Датой начала срока гарантии является дата оказания медицинской услуги, окончания – следующий день после истечения гарантийных обязательств.
- 4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- 4.3. Как только год с момента принятия Потребителем медицинского изделия прошел, реализовать свои права Потребителя, вызванные недостатками медицинского изделия Потребитель уже не может, что вытекает из ч. 5 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5. Снижение гарантийного срока (срока службы)

- 5.1. Обстоятельства, которые влияют на гарантии или могут их ограничивать:
 - 5.1.1. Состояние общего здоровья пациента (по данным заполненной им анкеты);
 - 5.1.2. Объем выполненного Потребителем рекомендованного плана лечения;
 - 5.1.3. Сложность лечения (сложность клинического случая);
 - 5.1.4. Ситуация в полости рта - наличие нарушений, не подлежащих устранению на момент лечения;
 - 5.1.5. Выбранный с участием Потребителя вариант (метод) лечения.
 - 5.1.6. Вредные условия производственной деятельности Потребителя, способные отрицательно повлиять на результаты лечения.

5.2. При незавершенном плане лечения по протезированию по причине отказа Потребителя от дальнейшего протезирования, на завершённые медицинские изделия установлен гарантийный срок равный 1 (один) месяц, срок службы равный 1 (один) месяц с момента сдачи протеза. При завершении протезирования гарантийный срок и срок службы на протезы увеличатся до обычных сроков гарантии и сроков службы на протезирование.

6. Отмена гарантийного срока (срока службы)

- 6.1. Потребитель лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) на предоставленные ему медицинские изделия в следующих случаях:
- 6.1.2. Применительно к ортопедической стоматологии -- когда имело место вмешательство со стороны другого ортопеда-стоматолога;
- 6.1.3. Возникновение осложнений при установке ему медицинских изделий, на участках и(или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении;
- 6.1.4. Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Потребителем в раздел медицинской карты;
- 6.1.5. Если недостатки возникли после принятия медицинского изделия Потребителем вследствие нарушения им правил использования медицинского изделия, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п.4.ст.293 о ЗПП).
- 6.1.6. Потребитель в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки медицинского изделия;
- 6.1.7. Потребитель по неужаительным причинам, не предупредив Исполнителя, пропустил сроки очередной явки на приём;
- 6.1.8. Потребитель настаивает на нежелательном, с точки зрения Исполнителя, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
- 6.1.9. Потребитель частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и(или) лечения;
- 6.1.10. прекращение (не завершение) лечения по инициативе или вине Потребителя, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг;
- 6.1.11. Потребитель не соблюдает рекомендации Исполнителя по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, ненадлежащее проведение гигиенических мероприятий полости рта, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
- 6.1.12. Потребитель не своевременно сообщил информацию о:
- возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья;
- поломке и/или повреждении медицинских изделий.
- 6.1.13. Если после установке Потребителю медицинского изделия в период действия гарантий 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, рецидивов периодонтитов, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов, убыль костной ткани и другие проблемы и(или) осложнения возникшие в следствии биологических особенностей организма).

7. Порядок обращения Потребителя по гарантийным случаям

- 7.1. В случае возникновения любых замечаний к медицинским изделиям Потребитель должен обратиться в Клинику, предъявить договор об оказании услуг и платежный документ, изложив суть замечания записаться на бесплатный прием.
- 7.2. После осмотра, Генеральный директор Клиники принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 7.3. Обязанности по доказыванию недостатков медицинского изделия возлагаются на Потребителя. Таким доказательством может выступать заключение экспертизы качества медицинской помощи в рамках досудебных процедур или заключение судебно-медицинской экспертизы, выполненной уже в рамках гражданского судебного процесса, где объектом исследований будет медицинская документация Потребителя, результаты клинического осмотра и рентгенологических обследований.

8. Гарантийные сроки и сроки службы

Вид работы	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок	Срок службы
Постоянная пломба в постоянном зубе	разрушение краевого прилегания пломбы к зубу; изменения цвета материала по наружной границе пломбы; вторичный кариес из-за установки пломбы; утрата пломбирочного вещества из-за выпадения; пломба на грани выпадения; откол небольшого участка от коронки.	1 год	1 год
Временная пластмассовая коронка	поломка коронок	7 дней	7 дней
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики	расцементирование протеза; поломка металлических каркасов; скол керамической облицовки	1 год	1 год
Цельнолитая вкладка	расцементирование вкладки	1 год	1 год
Металлокерамическая коронка	расцементирование; скол фрагмента коронки	1 год	1 год
Частичный съемный и полный съемный пластиночный протез	поломка протеза, трещина; поломка кламмера	1 год	1 год
Съемный бюгельный протез с кламмерной системой фиксации.	поломка протеза, трещина, поломка кламмера; окклюзионные накладки	1 год	1 год
Починка протезов	поломка протеза, трещина	1 месяц	1 месяц

Исполнитель:

Генеральный директор ООО «МЕДИАЛ»»

_____ А.М. Ермолова

Пациент: _____ / _____

подпись

(Ф. И. О. полностью)

дата: « _____ » _____ 202 _____ г.

