



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах ООО «Мастерская улыбок» при оказании
медицинских услуг в области стоматологии

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006.

1.2. Настоящее Положение является неотъемлемой частью с Договора возмездного оказания медицинских услуг в области стоматологии в части определения гарантийных обязательств Исполнителя перед Заказчиком и (или) Пациентом по оказанным медицинским услугам.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в услуге недостатка исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя в части безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, безвозмездного повторного оказания услуги.

срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

недостаток услуги - несоответствие 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 услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

существенный недостаток услуги - 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.

II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ СОБЛЮДЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

2.1. Условиями соблюдения Исполнителем гарантийных обязательств являются:
- выполнение Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем;

- отсутствие коррекции результатов услуг, выполненных Исполнителем, другими медицинскими организациями или самим Пациентом;
- обращение Пациента к Исполнителю при наличии жалоб на дискомфорт, другие негативные проявления в области проведённого лечения;
- предоставление выписки из медицинской документации и результатов рентгенологических исследований других медицинских организаций при обращении Пациента за неотложной стоматологической помощью.

2.2. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов и изменения физиологического состояния организма (беременность, длительный приём лекарственных препаратов, вредные внешние воздействия и проч.), которые напрямую приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях. Наличие косвенного влияния указанных обстоятельств на состояние зубочелюстной системы и полости рта применительно к сохранению гарантийных обязательств Исполнителя определяются в каждом случае индивидуально.

2.3. Гарантийные обязательства не предоставляются в случаях проведения отдельных этапов стоматологического лечения, определенных в плане лечения и (или) плане стоматологической реабилитации Пациента в иных медицинских организациях, а также в случае несоблюдения Пациентом сроков и порядка проведения стоматологического лечения.

2.4. Исполнитель оставляет за собой право в зависимости от клинической картины имеющихся у пациента заболеваний, скорости их прогрессирования, а также тактики лечения заболеваний зубочелюстной-системы, согласованной с Пациентом, определять иные гарантийные сроки на оказанные Пациенту медицинские услуги; информация об изменении гарантийных обязательств, принимаемых на себя Исполнителем, отражается в медицинской и иной документации, оформляющей оказание услуг Пациенту, которая в указанной части является неотъемлемым приложением к договору возмездного оказания стоматологических услуг и имеет юридическое значение договора в части определения гарантийных обязательств.

2.5. В случае обнаружения несоблюдения Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем и (или) коррекции результатов работ, выполненных Исполнителем, другими медицинскими организациями или самим Пациентом, Исполнитель оставляет за собой право отказать Пациенту от исполнения гарантийных обязательств.

2.6. При наступлении гарантийного случая для соблюдения принятых на себя Исполнителем гарантийных обязательств Пациент обязан незамедлительно обратиться к Исполнителю с соответствующим заявлением в устной или письменной форме, сообщив Исполнителю подробную информацию об обнаруженных недостатках медицинской услуги, обстоятельствах их обнаружения, а также дату их обнаружения.

При поступлении в адрес Исполнителя заявления Пациента о наступлении гарантийного случая, Исполнитель приглашает Пациента для проведения объективного осмотра и выполнения диагностических исследований с целью установления факта наступления гарантийного случая, определения правовых оснований для выполнения гарантийных обязательств, диагностики причин возникших недостатков услуг, определения тактики проведения повторного лечения, объёма медицинских вмешательств, а также сроков исполнения гарантийных обязательств.

Исполнитель оставляет за собой право созыва и проведения врачебной комиссии с целью коллегиального рассмотрения заявления Пациента о наступлении гарантийного случая и принятия решения о наличии оснований для удовлетворения предъявленных Пациентом требований.

2.7. В случае обнаружения недостатка в оказанных Пациенту медицинских услугах, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

2.8. Гарантийный срок, а также срок службы исчисляется со дня окончания оказания медицинской услуги, определяемой медицинской документацией, заведенной Исполнителем на имя Пациента.

III. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Исполнитель гарантирует Заказчику и Пациенту высокое качество оказанных стоматологических услуг и сохранение достигнутого результата лечения:

Наименование услуги		Срок гарантии	Срок службы
I. Медицинские услуги в области стоматологии терапевтической			
1.1.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи пломбирочного материала	2 года	5 лет
1.2.	Микрореставрация режущего края зуба	2 года	5 лет
1.3.	Восстановление коронковой части зуба с применением технологии «Билд-ап» при условии проведения последующего ортопедического лечения	2 года	5 лет
1.4.	Восстановление коронковой части зуба при помощи винира, изготовленного прямым способом из композитного пломбирочного материала	6 мес	2 года
1.5.	Эндодонтическое лечение корневых каналов первичное	Не предоставляется	Не предоставляется
1.6.	Эндодонтическое лечение корневых каналов повторное	Не предоставляется	Не предоставляется
II. Медицинские услуги в области стоматологии ортопедической			
2.1. Эстетическая реставрация временными ортопедическими конструкциями			
2.1.1.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи временной ортопедической конструкции, изготовленной прямым способом из пластмассы	1 мес	3 мес
2.1.2.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи временной ортопедической конструкции, изготовленной лабораторным способом из пластмассы	3 мес	6 месяцев
2.2. Эстетическая реставрация постоянными несъемными или условно-съемными ортопедическими конструкциями			
2.2.1.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи винира, коронки, накладки керамической (И-МАКС, рефрактор, диоксид циркония) класса «Стандарт»	1 год	7 лет

2.2.2.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи винира, коронки, накладки керамической (И-МАКС, рефрактор, диоксид циркония) класса «Эстетик»	2 года	7 лет
2.2.3.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи винира, коронки, накладки керамической (И-МАКС, рефрактор, диоксид циркония) класса «Эксклюзив»	3 года	7 лет
2.2.4.	Эстетическая реставрация коронковой части зуба при помощи винира, коронки, накладки керамической (И-МАКС, рефрактор, диоксид циркония) класса «Эксклюзив повышенной сложности»	5 лет	7 лет
2.3.	Эстетическое восстановление зубного ряда съёмными ортопедическими конструкциями		
2.3.2.	Эстетическое восстановление зубного ряда временными съёмным протезом из пластмассы, выполненным лабораторным методом	1 месяц	1 месяц
2.3.4.	Эстетическое восстановление зубного ряда частичным/полным пластиночным протезом	1 год	1 год
2.3.8.	Эстетическое восстановление зубного ряда полным съёмным протезом с балочной фиксацией с опорой на имплантаты	1 год	1 год
2.3.9.	Эстетическое восстановление зубного ряда условно-съёмным протезом с винтовой фиксацией с опорой на имплантаты	1 год	1 год
2.4.	Функциональные каппы		
2.4.1.	Защитная каппа	3 месяца	3 месяца
2.4.2.	Миорелаксирующая каппа (депрограмматор)	1 месяц	1 месяц
2.4.3.	Индивидуальная защитная спортивная каппа	1 месяц	1 месяц
2.4.4.	Каппа от храпа	1 месяц	1 месяц
III. Медицинские услуги в области стоматологии хирургической			
3.1.	Стабильность имплантата Ankylos	5 лет	15 лет
3.2.	Стабильность имплантата Nobel	5 лет	15 лет
3.3.	Стабильность имплантата Dentium SuperLine/Implantium	5 лет	15 лет
3.4.	Стабильность имплантата Astra	5 лет	15 лет
IV. Медицинские услуги в области ортодонтии			
4.1.	Каппа ретенционная	3 месяца	1 год
4.3.	Золотой ретейнер	1 год	3 года
4.4.	Несъёмный Ретейнер	1 год	3 года