

Утверждаю:
Генеральный директор ООО «Квадро»
Загуменнова И.В.

« _____ » _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ В ООО КВАДРО.

Настоящее Положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг, а также порядок предоставления гарантий в ООО «Квадро», далее Клиника.

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006).

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОНЯТИЯ.

Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, в случае обнаружения недостатка, клиника обязуется удовлетворить требование потребителя относительно недостатка работы (услуги).

Срок службы – это период времени, в течение которого клиника обязуется обеспечить возможность использования результата работы (услуги) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и стандартам.

Существенный недостаток – это недостаток, исключающий дальнейшее использование результата работы (услуги) по назначению. Признаками существенного недостатка являются:

- невозможность устранения;
- несоразмерность расходов на его устранение, т.е расходы на устранение равны или превышают стоимость работы (услуги);
- несоразмерность временных затрат на его устранение;
- проявление недостатка вновь после его устранения.

Гарантийный срок и срок службы начинают исчисляться с момента выполнения работы (услуги) и передачи ее результата потребителю.

Клиника обязуется, в течение установленных гарантийных сроков, бесплатно устранять выявленные недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия результата работы

(услуги) пациентом вследствие нарушения им правил пользования результатом работы, в т.ч. нарушения рекомендаций, пропусков сроков наблюдения, нарушения иных предписаний лечащего врача, а также действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Клиника обязуется в течение установленного срока устранять бесплатно существенные недостатки, если пациент докажет, что они возникли **до принятия им результатов работы, либо по причинам, возникшим до этого момента.**

ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ И ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК.

Гарантия и срок службы устанавливаются на **овеществленный результат работы** (услуги), т.е. на пломбы, коронки, протезы и т.д.

На **лечебный процесс**, т.е. на эндодонтическое, пародонтологическое лечение, отбеливание, приживаемость имплантатов, пластические операции и т.д. гарантия не предоставляется. Врач может лишь **прогнозировать** результат лечебного процесса, исходя из своего субъективного видения ситуации, опыта и информировать пациента об этом.

Также не устанавливается гарантия и срок службы на временные конструкции (пломбы и коронки), естественный износ втулки (матрицы) замковых съемных протезов, перебазировку съемных протезов.

В отдельных **клинически сложных** случаях, либо, когда пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза, использовании материала и т.д. **по согласованию с пациентом** проводится работа без гарантии и установления срока службы.

При этом лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой **«Без гарантии»** и за подписью пациента.

В этом случае при возникновении недостатка в работе деньги за лечение (протезирование) не возвращаются и не учитываются в последующем лечении (протезировании).

Гарантийные обязательства выполняются при условии полного и окончательного расчета пациента с клиникой.

Гарантия **прекращается** в случае:

- отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, в т.ч. неявки в назначенное время на очередной прием;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;

- при несоблюдении правил ухода за съемными протезами;
- при воздействии на результат работы третьих лиц или форс-мажорных обстоятельств;
- при нарушении правил порядка обращения при наступлении гарантийного случая установленных настоящим положением;
- истечения, установленного настоящим положением гарантийного срока.

Гарантийный срок и срок службы на определенные работы (услуги) устанавливаются приложениями 1 и 2, являющимися неотъемлемой частью настоящего положения.

Клиника информирует пациента об установленных гарантийных сроках и сроках службы путем размещения информации на стенде и сайте, а также в договоре на оказание платных стоматологических услуг.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ.

В случае возникновения любых замечаний и претензий по качеству выполненных работ (услуг) пациент должен обратиться к администратору клиники (лично или по телефону) изложив суть замечания записаться на прием к соответствующему специалисту.

Клиника обязуется обеспечить запись на прием в приоритетном порядке, в максимально короткие сроки. В случае острой боли в порядке живой очереди в течение 2 часов.

В назначенное время пациент обязан явиться в клинику для осмотра и последующего. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, либо гарантия на него не распространяется, о чем информирует пациента.

В случае несогласия с решением врача или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу клиники. Окончательное решение по предоставлению гарантии в этом случае принимается врачебной комиссией клиники. Состав врачебной комиссии утверждается главным врачом клиники.

До вынесения клиникой решения по вопросу о том, является ли данный случай гарантийным, пациент не должен обращаться за устранением возникшего недостатка работы (услуги) в другую стоматологическую организацию.

Если случай признан клиникой гарантийным, пациент имеет право, по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него клиникой вещь;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненных работ (услуг) третьими лицами.

Свои требования пациент оформляет путем направления заявления в письменной форме на имя главного врача клиники. Клиника обязуется удовлетворить требования пациента в разумные сроки, согласованные сторонами.

Все вопросы, не отраженные в настоящем положении решаются клиникой в соответствии с действующим гражданским законодательством.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиномерного (Vitrimer)		
1.1	I класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2	II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3	III класс по Блэку	Без гарантии	Не установлен
1.4	IV класс по Блэку	Без гарантии	Не установлен
1.5	V класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
2.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
2.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
2.4	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	12 месяцев
3.	Повторное эндодонтическое лечение зубов (включая установленные на данные зубы ортопедические конструкции)	Без гарантии	Не установлен
3.1	Первичное эндодонтическое лечение	12 месяцев	24 месяца
3.2	Пародонтологическое лечение	Без гарантии	Не установлен
3.3	Отбеливание	3 месяца	24 месяца
3.4	Имплантация (сохранность имплантата)	12 месяцев	24 месяца
3.5	Пластические операции	Без гарантии	Не установлен
4.	Виниры	8 месяцев	24 месяца
5.	Вкладки	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

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

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	24 месяца
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	24 месяца
2.	Нейлоновые протезы	6 месяцев	24 месяца
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	24 месяца
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	24 месяца
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из пластмассы	6 месяцев	24 месяца
3.2.	из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
3.3.	из металлопластмассы	12 месяцев	24 месяца
3.4.	из недорогоценного металла: цельнолитой штампованнопаяные	12 месяцев 6 месяцев	24 месяца 24 месяца
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	24 месяца
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	24 месяца
5.2.	из металлопластмассы	6 месяцев	24 месяца
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
5.3.	из недорогоценного металла: цельнолитые стальные (штампованные)	12 месяцев 6 месяцев	24 месяца 24 месяца
6.	Напыление	Без гарантии	Не установлен
7.	Протез после починки	Без гарантии	Не установлен
8.	Протезирование на имплантах	12 месяцев	24 месяца
9.	Временные коронки	Без гарантии	Не установлен
10.	Естественный износ втулки (матрица)	Без гарантии	Не установлен
11.	Замковые съёмные протезы	Без гарантии	Не установлен

12.	Перебазировка съемных протезов	Без гарантии	Не установлен
-----	--------------------------------	--------------	---------------