



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах
при оказании платных стоматологических услуг в ООО «ПАНДЕНТ»

Настоящее Положение действует наряду с другими локальными актами ООО «Пандент» (далее по тексту – Клиника), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании платной стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Клиника, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Гарантийные обязательства – это обязательства Клиники по устранению недостатков/существенных недостатков выполненной работы, обнаруженных в течение гарантийного срока/срока службы, с целью восстановления заданного в них качества.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной 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 работу (вещь);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) третьими лицами.

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

2.4. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.5. Срок службы – это период, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.6. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

3.1. Гарантийный срок на оказанные услуги устанавливается в соответствии с гарантийными обязательствами, которые оформляются по окончании выполнения работ и составляют срок до 3 лет. Гарантийный срок на протезные конструкции, установленные Заказчику в результате оказания услуг, составляет срок до 2 лет, при этом гарантийный срок на съемные протезы и все работы с применением гарнитурных зубов составляет 1 год. Указанные сроки могут быть изменены Исполнителем, о чем делается соответствующая отметка в медицинской карте Заказчика и (или) в гарантийных обязательствах.

4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок на оказанные услуги может быть изменён Исполнителем в зависимости от конкретной ситуации, в том числе в случаях:

- отказа Заказчика (пациента) от назначенного ортодонтического лечения;
- отказа Заказчика (пациента) от назначенной тотальной реабилитации;
- наличия признаков бруксизма.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

5.1. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае (не распространяются на):

- выявления или возникновения у пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вредные внешние воздействия, длительный прием лекарств при лечении других заболеваний), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- если пациент умышленно или по неосторожности скрыл или дал ложную информацию о перенесенных заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к настоящему договору, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ;
- возникновения у Заказчика в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением исполнителем лечебных технологий;
- проведения Исполнителем зубосохраняющих операций Заказчику;
- на лечение пародонтита (все виды);
- отторжения имплантатов в результате соматического заболевания;
- неприживаемость имплантатов;
- повышенной или сниженной чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленного заживления ран, отёка тканей, болевых ощущений, аллергической реакции и других неожиданных последствий, и осложнений.

6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

6.1. Условием предоставления и действия гарантийных обязательств являются:

- полное выполнение Заказчиком индивидуального плана лечения;
- обязательное посещение Заказчиком через каждые шесть месяцев (или в другие сроки, рекомендованные лечащим врачом) периодических осмотров с проведением необходимого комплекса профилактических процедур (гигиеническая чистка, шлифовка пломб, покрытие эмали защитными средствами, рентгенологический контроль и др.) на протяжении всего гарантийного срока. При неявке на периодические осмотры гарантийный срок составляет 6 (шесть) месяцев;
- предъявление Заказчиком при обращении по гарантии Договора, кассовых чеков об оплате услуг исполнителя и гарантийных обязательств (талона) на выполненные работы;
- соблюдение правил по гигиене полости рта;
- обязательная перебазировка съемного протеза в течение 180 дней после его сдачи (установки) при оказании услуг по установке съемных протезов и всех работ с применением гарнитурных зубов.

6.2. В случае возникновения дискомфорта, либо других проявлений в области проведенного лечения пациент обязуется обращаться в сеть стоматологических клиник «Пандент». Пациент обязуется не проводить коррекцию результатов лечения, выполненных в клиниках «Пандент», в других медицинских учреждениях или организациях.

6.3. Пациент обязуется предоставить выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки из других лечебно-профилактических учреждений в случаях, если он обращался за неотложной стоматологической помощью.

6.4. В случае выявления каких-либо дефектов в течение гарантийного срока по тем видам работ, на которые установлены гарантии, дефекты будут устранены бесплатно.

6.5. Гарантийные обязательства на лечение каналов зуба, на лечение «пульпита» и «переодонтита» устанавливаются на срок 6 мес. В течение данного срока повторное перелечивание каналов производится бесплатно. В случае, если повторное лечение невозможно и требуется удаление зуба, то сумма, потраченная пациентом на эндодонтическое лечение, переводится в аванс на последующее лечение, связанное с восстановлением утраченного зуба (кроме стоимости распломбировки каналов при повторном эндодонтическом лечении). В случае необходимости снятия установленного на данный зуб протезного изделия, протезное изделие переделывается со скидкой 50% в срок до 6 мес, 30% в срок от 6 мес до 1 года.

6.6. В случае утери имплантата до момента завершения протезирования повторная имплантация проводится бесплатно.

6.7. В случае утери протезов с опорами на имплантаты из-за отторжения имплантатов в течение до одного года с момента окончания лечения, при выполнении Заказчиком всех условий договора, Исполнитель берет на себя обязательства произвести повторную имплантацию со скидкой 100% от стоимости услуг по прейскуранту; протезное изделие в этом случае переделывается со скидкой 50%.

6.8. При выполнении Заказчиком всех условий Договора, за исключением случаев, указанных в п.8.8., Исполнитель гарантирует в течение 2х лет службу только протезного изделия, не включая имплантат.

6.9. Если для проведения повторной имплантации требуется костная пластика, то Заказчиком оплачивается только стоимость костной пластики в полном объеме.

6.10. При выполнении Заказчиком всех условий, при отторжении имплантата в сроки от 1-го до 7-ми лет с момента протезирования, повторная имплантация проводится со скидкой в 70%, а повторное изготовление протезных конструкций со скидкой в 30%. Если отторжение имплантата происходит в срок свыше 7-ми лет с момента протезирования, повторная имплантация проводится со скидкой 50%, костная пластика и изготовление протезного изделия в этом случае оплачивается Заказчиком полностью.

6.11. В случае отказа Заказчика от повторной имплантации или любого другого вида протезирования, Исполнитель не возвращает Заказчику денежные средства, затраченные на имплантацию (протезирование).

6.12. Виды работ, на которые гарантии не распространяются, также выполняются качественно и в соответствии с требованиями технологий. Гарантийные обязательства не устанавливаются при наличии факторов, на которые врачи клиники повлиять не могут: состояние здоровья пациента, иммунитет, наследственность, анатомические особенности.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

Терапевтическое лечение	Гарантийные сроки	Сроки службы	Условия предоставления гарантii*
Пломбирование нанокомпозитом (пломба светового отверждения Estelite)	до 3 лет	4 года	
Пломбирование (пломба двойного отверждения стеклоиономерный цемент Vitremer)	до 1 года	5 лет	
Пломбирование молочных зубов (пломба двойного отверждения стеклоиономерный цемент Vitremer) (пломба светового отверждения TwinkyStar)	до 6 мес.	2 год	
Временная реставрация, пломба, временная коронка	до 14 дней	1 год	
Восстановление зуба пломбой при помощи технологии Sandman Futura	до 5 лет на отсутствие вторичного кариеса, до 3 лет на пломбу	-	1 Выполнение рекомендаций врача
Лечение каналов	до 6 мес.	-	2 Профгигиена полости рта 1 раз в 6 месяцев
Ортопедическое лечение			
Съемные, частично съемные протезы	до 1 года	4 года	
Несъемное ортопедические конструкции (коронки, вкладки, виниры, мостовидные, бюгельные протезы, протезирование с опорой на имплантатах)	до 3 лет	6 лет	
Временные коронки, иммедиат протезы (изготовленные в лаборатории) каппы	до 14 дней	4 месяца	
Хирургическое лечение			
Имплантация Dentium (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	от 2 до 5 лет	10 лет	
Имплантация Nobel (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	от 1 до 10 лет	10 лет	
Имплантация Nobel (хирургический этап) в сложной клинической ситуации	от 1 до 10 лет	10 лет	
Имплантация LENMIRIOT (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	от 1 до 5 лет	10 лет	
Имплантация LENMIRIOT (хирургический этап) в сложной клинической ситуации	от 1 до 5 лет	10 лет	
Ортодонтия			
Ортодонтическое лечение несъемной техникой	2 года при условии зафиксированного несъемного ретейнера	-	

- 1 Выполнение рекомендаций врача**
- 2 Профгигиена полости рта 1 раз в 6 месяцев**
- 3 Явка на контрольный осмотр 1 раз в 6 месяцев**
- 4 Перебазировка иммединат-протезов через 14 дней**
- 5 Перебазировка съемных протезов 1 раз в 6 месяцев**
- 6 В случае возникновения, каких- либо недостатков Пациент должен обратиться к лечащему врачу в Клинику**
- 7 Гарантийные обязательства снимаются при вмешательстве, проведенном в другом лечебном учреждении (Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден срочно обратиться за помощью)**