

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор ООО "Дева"  
А.И. Иванов  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании**  
**стоматологической помощи в ООО «Дева»**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ ФЗ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.92 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», и последующими изменениями в Закон РФ «О защите прав потребителей», а также «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. Москва).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Дева» (далее именуемый «Исполнитель»).

**2. Понятия и термины**

2.1. Гарантийный срок – это срок, в течение которого, Исполнитель обязуется бесплатно исправить недостатки в выполненной работе (оказанной услуге), выявленные пациентом после лечения и возникшие не по его (пациента) вине. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого, Исполнитель осуществляет переделку работы, если выявлены существенные, т.е. неустранимые недостатки, возникшие по вине Исполнителя. Если же такие недостатки возникли по вине пациента, то они устраняются за его счет, даже если не истек срок службы. Срок службы исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

2.3. Недостаток работы (услуги) – это недостаток товара - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

2.4. Существенный недостаток – это такой недостаток, который не позволяет пользоваться работой или который невозможно устранить без очень значительной переделки работы или без замены изделия.

2.5. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до принятия им результата работы по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе применить последствия, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей.

2.6. Исполнитель - организация ООО «Дева» (стоматология «СтИв»), генеральный директор Иванов Александр Иванович, действующий на основании Устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности от 05.06.2015 № ЛО-28-01-001205), выполняющая услуги (работы) заказчикам (пациентам) по возмездному договору.

2.7. Пациент - гражданин, получающий медицинскую (стоматологическую) помощь в ООО «Дева» (стоматология «СтИв»).

### **3. Порядок предоставления гарантии**

3.1. В ООО «Дева» устанавливается максимальный гарантийный срок 12 (двенадцать) месяцев при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

3.2. Гарантийный срок и срок службы устанавливается только на работы (услуги) имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы и пр. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения составленного в ООО "Дева".

3.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

3.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

3.5. Гарантийные обязательства выполняются исполнителем в полном объеме в случае, если у пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такое состояние организма, которое прямо или косвенно влияет, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то - длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования, беременность и т.п.). Гарантийные обязательства не выполняются исполнителем при действиях пациента, ухудшающих состояние полости рта.

3.6. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой:

«Без гарантии» или «Гарантия \_\_\_\_\_ месяцев».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3.7. Срок службы устанавливается равным гарантийному сроку.

3.8. Гарантия не предоставляется:

- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- на зубы, леченные ранее в других клиниках;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба;
- на зубы, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

3.9. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО "Дева".

#### **4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.**

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (услугам) пациент должен обратиться к администратору ООО "Дева" по телефону или лично, и, изложив суть проблемы, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. ООО "Дева" имеет право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии ООО "Дева".

4.3. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу или руководителю ООО "Дева" с устной или письменной претензией (просьбой).

#### **5. Заключительные положения.**

5.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного импланта;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- ортодонтическое лечение.

В некоторых случаях, предусмотренных условиями договора на оказание платных стоматологических услуг, врач может самостоятельно устанавливать тот или иной срок гарантии на отдельные виды работ (услуг), в зависимости от индивидуального плана лечения, прогноза, состояния здоровья пациента, его образа жизни, социального статуса и других индивидуальных признаков.