ООО "Парадиз+"
ИНН/КПП 7802787530/780201001
БИК/ОГРН 044030786/1127847241169
ОКПО/ОКАТО 09577289/40265566000
р/с 40702810132130003398 Филиал
Санкт-Петербургский АО "АЛЬФА-Банк"
к/с 30101810600000000786
194958, Санкт-Петербург, пр-кт Энгельса,
д. 150, корп. 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом

Генерального директора

ООО « Парадиз+»

От 01.08.2019 г. № 1/м

/Смирнова П.А./

П О Л О Ж Е Н И Е

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в Обществе с ограниченной ответственностью « Парадиз+»

1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ « О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г №1006.
2. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Обществом с ограниченной ответственностью « Парадиз+» (далее по тексту «Клиника») и пациентами приоказании стоматологической помощи.
3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.
4. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе , Пациент/Заказчик вправе по своему выбору потребовать:
   - безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)
   - 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 переданную ему Клиникой вещь;
   - возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов

Гарантийные сроки исчисляются с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги и приведены в *Приложении №1* к настоящему положению.

5. **Срок службы** – это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине .
Существенный недостаток – это недостаток , который делает невозможным и недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например : полный перелом протеза или выпадение пломбы) .
Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е с момента окончания комплексной стоматологической помощи .
Сроки службы приведены в *Приложении № 1* к настоящему Положению.

6. Стоматологические заболевания, не указанные в *Приложении № 1,* не имеют установленных сроков гарантии и службы в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке , на возмездной основе .

7. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы, не указанные в *Приложении № 1* , в том числе :
   - повторное эндодонтическое лечение;
   - профессиональная гигиена;
   - наложение повязки (временной пломбы)
   - операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня;
   - пародонтологическое лечение;
   - отбеливание зубов;
   - восстановление зуба пломбой при разрушении коронковой части более 50% ;
   - ортодонтическое лечение.

8. В соответствии со ст.10 Закона РФ « О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре.
Клиника рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта: периодические профилактические осмотры, проведение гигиенических мероприятий , уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами.
В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента) , он лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

9. 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.

В этом случае лечащий врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в медицинской амбулаторной карте с четкой формулировкой : *«Без гарантии», «Гарантия ___ месяцев», « Срок службы ___».*

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

10. При нарушении графиков профилактических осмотров и гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения и/или договором, **гарантия прекращается**.
11. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются .
12. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы при оказании стоматологических услуг.

Возможные случаи снижения срока гарантии и срока службы при оказании терапевтических услуг :

- при КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные , удаленные) зубов 13-18 – сроки снижаются на 30% , при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50% ;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70 %

Возможные случаи снижения срока гарантии и срока службы при оказании ортопедических услуг .

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока и полного срока службы при наличии следующих диагнозов или случаев :

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов) , пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок и срок службы лечащий врач устанавливает в зависимости от степени тяжести заболеваний десен.

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания Пациента выполнить работу по определенной схеме лечащий врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию – 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента .

  Об уменьшении сроков гарантии и службы на результат ортопедических работ лечащий врач должен сообщить Пациенту.

13. Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией.

14. Неотъемлемой частью настоящего Положения является *Приложение №1* в составе :

- «Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи»
- Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи»
- Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической хирургической помощи» .

Приложение №1

к Положению об установлении гарантийных сроков

и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг

в ООО « Парадиз+»

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи			
1	Постановка постоянной пломбы в постоянном прикусе (светоотверждаемая пломба)	1 год	3 года
2	Постановка постоянной пломбы в постоянном прикусе(композит химического отверждения)	6 месяцев	1 год
3	Постановка пломбы в постоянном прикусе (стеклоиномерный цемент)	1 год	1 год
4	Первичное эндодонтическое лечение	1 год	3 года
Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи			
1	Виниры	1 год	5 лет
2	Вкладка композитная	1год	2 года
3	Вкладка керамическая	1 год	5 лет
4	Временные коронки из пластмассы	2 недели	1 месяц
5	Металлокерамические коронки	1 год	5 лет
6	Коронки на основе диоксида циркония	1 год	5 лет
7	Протезирование мостовидным протезом	1 год	5 лет
8	Протезирование съемными бюгельными протезами с кламмерной системой фиксации	1 год	3 года
9	Протезирование съемными бюгельными протезами с замковой системой фиксации	1 год	3 года
10	Временное протезирование съемными временными иммедиат-протезами	До 3х месяцев	До 6 месяцев
11	Частичный съемный пластиночный протез	6 месяцев	3 года
12	Полный съемный пластиночный протез	6 месяцев	3 года
13	Частичный или полный нейлоновый протез	6 месяцев	1 год
14	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
15	Протезирование на имплантатах	1 год	2 года
Гарантийные сроки и сроки службы при оказании детской стоматологической помощи			
1	Постановка пломбы на молочный зуб	6 месяцев	1 год
2	Коронка на молочный зуб	6 месяцев	2 года
Гарантийные сроки и сроки службы при оказании ортодонтической помощи			
1	Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
2	Съемный ретейнер	1 месяц	1 год
Гарантийные сроки и сроки службы при оказании хирургической стоматологической помощи			
1	Операция имплантации	1 год	2 года