



**КОПИЯ
ВЕРНА**



Положение о гарантийных обязательствах ООО «Центр Междисциплинарной Стоматологии и Неврологии» перед пациентами

Настоящее положение определяет гарантийные обязательства ООО «ЦМСиН» перед пациентами клиники, вытекающие из договора на оказание медицинских услуг.

1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить одно из следующих требований пациента:

- А. Безвозмездное устранение недостатков выполненной работы;
- В. Безвозмездное повторное выполнение этой работы.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом. Срок гарантии не возобновляется при устранении недостатков и повторном выполнении работы.

2. **Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом.

3. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы), при которых есть о вещественный результат.

4. **Профилактические назначения врача** – назначения лечащего врача уходового и предупреждающего характера в целях раннего и своевременного выявления патологических состояний и факторов риска, которые могут спровоцировать наступление гарантийного случая и сократить срок службы работы.

3 ООО «ЦМСиН» предоставляет следующие виды гарантии:

3.1. **Гарантия на стоматологическое лечение** – предоставляется на все виды лечения, за исключением случаев, оговоренных в п. 6 данного положения. Срок гарантии 1 год.

3.2. **Гарантия на функциональность и целостность постоянной ортопедической конструкции** – предоставляется на ортопедическое лечение при восстановлении 100% жевательной эффективности. Срок гарантии 2 года.

- 3.3. Гарантия на функциональность и целостность временной ортопедической конструкции – предоставляется на этапе ортопедического лечения временными коронками. Срок гарантии от 1 до 6 месяцев в зависимости от вида временной конструкции.
- 4 Обязательным условием для предоставления гарантийных обязательств на оказанные стоматологические услуги является выполнение Пациентом (Заказчиком) индивидуального «Плана лечения» и последующих профилактических назначений врача.
- 5 Гарантия действует с момента оказания услуги и действительна в процессе выполнения индивидуального «Плана лечения» при условии соблюдения пациентом сроков его выполнения.
- 6 Ответственность клиники (Исполнителя) по гарантийным обязательствам не наступает в случае:
- 6.1. Если Заказчик умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю ложную информацию в анкете «Первичная диагностика», являющейся приложением к амбулаторной карте;
- 6.2. Если зуб после проведенного в ООО «ЦМСиН» эндодонтического лечения не закрывается Заказчиком ортопедической конструкцией в течение одного месяца с момента окончания лечения каналов;
- 6.3. Если временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные согласно индивидуальному комплексному плану лечения и врачебным рекомендациям;
- 6.4. Если пациент прервал реализацию комплексного плана лечения более, чем на три месяца и выполнена только часть плана лечения, рекомендованного врачом и подписанного пациентом;
- 6.5. Проведения профессиональной гигиены полости рта, отбеливания зубов и реминерализующей терапии;
- 6.6. Проведения хирургических операций;
- 6.7. Лечение зубов с диагнозом «периодонтит»;
- 6.8. Повторного лечения корневых каналов;
- 6.9. Выявления или возникновения у пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (беременность, вредные внешние воздействия, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях.
- 7 Исполнитель освобождается от ответственности по гарантийным обязательствам (гарантия аннулируется) при нарушении Заказчиком следующих правил пользования результатами оказанной медицинской услуги:

- 7.1. Заказчик не реже одного раза в 6 месяцев проходит у лечащего врача Исполнителя осмотр полости рта, соблюдает и выполняет все предписания и рекомендации по уходу за полостью рта, за ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями. Совершает периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом;
- 7.2. Заказчик не реже одного раза в 6 месяцев проходит у Исполнителя профессиональную гигиену полости рта, проводит гигиенические мероприятия, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями;
- 7.3. Заказчик выполняет назначения профилактического характера, установленные лечащим врачом Исполнителя по окончании лечения.
- 7.4. Заказчик обращается в клинику Исполнителя, где проводилось лечение, в случае дискомфорта и других проявлений в области проведенного лечения. Заказчик не проводит коррекцию работы, выполненной у Исполнителя, в других стоматологических учреждениях.
- 7.5. Заказчик предоставляет выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки из других лечебно-профилактических учреждений в случае, если он обращался за неотложной стоматологической помощью.
- 8 В течение гарантийного срока все профилактические мероприятия оказываются на возмездной основе, согласно их стоимости по прейскуранту, действующему на момент обращения.
- 9 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться не позднее пяти дней в регистратуру клиники ООО «ЦМСиН» (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.
- 9.1. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по его письменному заявлению.
- 9.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Исполнителя.
- 10 ООО «ЦМСиН» принимает **дополнительные обязательства** по устранению недостатков проведенного стоматологического лечения, обнаруженных по истечении установленного срока гарантии в течение **1 года**, за исключением претензий эстетического характера.
- 11 В течение срока действия **дополнительных обязательств** ООО «ЦМСиН» обязуется устранить выявленные недостатки лечения с **30% скидкой** от их стоимости по прейскуранту, действующему на момент обращения.