



Приложение №2 к Приказу № 8 мц

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «МелисГлобалМед»

Исмаилов Р.А.

«1» октября 2021 года

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы Клиники перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

### 2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

3.8.1. при наличии подвижности зубов;

3.8.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.9. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.9.1. при наличии подвижности зубов;

3.9.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. Исчисление срока гарантии и срока службы

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

5. Снижение гарантийного срока (срока службы)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. Отмена гарантийного срока (срока службы)

6.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

1. Съёмные протезы постоянные
  - 1.1. Частичные съёмные пластиночные протезы 12 месяцев 12 месяцев
  - 1.2. Полные съёмные пластиночные протезы 12 месяцев 12 месяцев
2. Нейлоновые протезы
  - 2.1. Частичные съёмные нейлоновые протезы 12 месяцев 12 месяцев
  - 2.2. Полные съёмные нейлоновые протезы 12 месяцев 12 месяцев
3. Мостовидные протезы постоянные
  - 3.1. из металлокерамики и металла 12 месяцев 12 месяцев
  - 3.2. Безметалловые (керамика, цирконий) 12 месяцев 12 месяцев
4. Бюгельное протезирование 12 месяцев 12 месяцев
5. Коронки, вкладки, виниры постоянные
  - 5.1. из пластмассы 6 месяцев 6 месяцев
  - 5.2. из металлокерамики и металла 12 месяцев 12 месяцев
  - 5.3. Безметалловые (керамика, цирконий) 12 месяцев 12 месяцев
6. Имплантаты дентальные 12 месяцев 12 месяцев
7. Починка протезов 1 месяц 1 месяц
8. Протезирование постоянное с опорой на имплантатах 12 месяцев 12 месяцев
  - 7.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
  - 7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены постоянными согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.
  - 7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
  - 7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.