



Общество с ограниченной ответственностью
«Поликлиника консультативно-диагностическая
им. Е.М. Нигинского»

ПРИКАЗ

«31» января 2024 г.

№ 12

г. Тюмень

**«Об утверждении Положения об установлении
гарантийного срока и срока службы
на работы (услуги) стоматологического отделения»**

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) стоматологического отделения, в новой редакции.
2. Признать утратившим силу № 04/1 от 14.01.2016 г. «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказание стоматологической помощи», утвержденное приказом
3. Секретарю главного врача-директора Волоконцевой Т.С. ознакомить под роспись всех лиц, указанных в приказе.
4. Назначить ответственным за исполнения приказа заведующего стоматологическим отделением Кузнецову В.И.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач-директор

С.В.Томилова

С приказом № 12 от 31.01.2024 «Об утверждении Положения об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) стоматологического отделения»

Ознакомлены:

 _____ Кузнецова В.И.

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом

ООО "Поликлиника консультативно-
диагностическая им. Е.М. Нигинского"
№ 12 от 07 » 07 2024г.



С.В. Томилова

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) стоматологического отделения ООО "Поликлиника консультативно-диагностическая им. Е.М. Нигинского"

1. Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) стоматологического отделения (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

2. Положение определяют гарантийные сроки и сроки службы на материальный результат оказанных работ (услуг) стоматологического отделения в рамках договоров:

- со страховыми организациями в рамках добровольного медицинского страхования,
- с юридическими лицами (работодателями в пользу своих работников),
- с физическими лицами (пациентами).

3. ООО «Поликлиника консультативно-диагностическая им. Е.М. Нигинского» (далее- Исполнитель) гарантирует пациенту:

- использование сертифицированных пломбировочных, зубопротезных материалов, слепочных масс и прочих стоматологических препаратов и средств;
- соблюдение сроков гарантий и службы стоматологических услуг (работ).

4. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим Положением.

5. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка исполнитель обязуется удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены Исполнителем в разумный срок, оговариваемый Сторонами отдельно исходя из возможностей Исполнителя.

При устранении выявленных недостатков, в период гарантийного срока, новые гарантийные сроки не устанавливаются, а увеличиваются на период осуществления гарантийных работ.

6. **Срок службы** - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги (работы) по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы исчисляется с момента оказания услуги.

7. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если существенные недостатки обнаружены в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы.

Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления.

Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

8. Исполнитель обязуется своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата услуги, а именно - рекомендовать пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

9. Гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы указанные в Приложении к настоящему Положению могут быть уменьшены, что фиксируется лечащим врачом в карте пациента. Лечащий врач фиксирует в карте пациента решение об уменьшении гарантийных сроков, с учетом следующих обстоятельств:

- а) клинической ситуации в полости рта;
- б) наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- в) полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

10. При обнаружении в период установленных гарантийного и срока и срока службы недостатков выполненной работы (оказанной услуги) гарантийные обязательства сохраняются:

- при условии выполнения пациентом всего согласованного плана лечения;
- при условии, что при возникновении дискомфорта или других проявлений в области проведенного вмешательства пациент обратился в только в клинику Исполнителя.
- при соблюдении пациентом гигиены, осмотр гигиениста – не реже 1 раза в 6 месяцев.
- осмотр стоматолога терапевта - не реже 1 раза в 6 месяцев.
- осмотр стоматолога хирурга имплантолога - не реже 1 раза в 6 месяцев.
- осмотр стоматолога ортопеда 1 раз в год
- при съёмном протезировании осмотр стоматолога ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев.

11. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на терапевтическое лечение, лечение каналов (эндодонтия);
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, имплантаты и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- на установку временных ортопедических конструкций, подлежащих замене на постоянные.

12. Претензии по гарантиям не принимаются и прекращаются:

1. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения.

2. Проведение коррекции работы, выполненной Заказчиком в других стоматологических клиниках, ремонта и исправления работы самим пациентом.

3. Преднамеренной или случайной порчи результата работ в результате неправильной эксплуатации, или несчастного случая, действия третьих лиц.

4. На случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (ушиб и вывих зубов, перелом зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и тп).

При отказе пациента от завершения согласованного плана лечения гарантия не предоставляется, так как работа считается не завершенной.

**ПРИЛОЖЕНИЕ
К ПОЛОЖЕНИЮ**

**ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ
НА РАБОТЫ (УСЛУГИ) СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ**

1. ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.1. Пломба из химического композита			
1.1.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.6.	Пломба с штифтами	6 месяцев	1 год
1.2. Пломба из композита светового отверждения			
1.2.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.2.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1год 6 месяцев
1.2.3.	III класс по Блэку	9 месяцев	1год 6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	9 месяцев	1год 6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	1год 6 месяцев
1.2.6.	Пломба с штифтами	9 месяцев	1год 6 месяцев
1.2.7.	Виниры	1 год	2 года
1.2.8.	Вкладки	1 год	2 года

2. ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

№ п.п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1. Виниры		1год	2 года
2.2. Вкладки			
2.2.1.	Керамические	1 год	2 года
2.2.2.	Металлокерамические	1 год	2 года
2.2.3.	Металлические	1 год	2 года
2.3. Коронки			
2.3.1	Диоксид циркония	1 год	2 года
2.3.2.	Керамика E Max	1 год	2 года
2.3.3.	Металлокерамические	1 год	2 года
2.3.4.	Металлические	1 год	2 года
2.3.5.	Пластмассовые	3 месяца	3 месяца
2. 4. Мостовидные протезы			
2.4.1	Диоксид циркония	1 год	2 года
2.4.2.	Металлокерамические	1 год	2 года
2.4.3.	Цельнолитые	1 год	2 года
2.4.4.	Пластмассовые	3 месяца	3 месяца
2.5. Бюгельные протезы		1 год	2 года
2.6. Частичные съемные пластиночные протезы		1 год	1 год
2.7. Полные съемные пластиночные протезы		1 год	1 год
2.8. Протезирование на имплантатах		1 год	2 года

Действуют при соблюдении Положения об установлении гарантийного срока и срока службы.