

ЗАТВЕРДЖУЮ:
Директор ТОВ «ІННОВАЦІЙНИЙ
КОМПЛЕКС ЕСТЕТ»
Михайло СЛИВКА
«01» 2022 р.



ПОЛОЖЕННЯ ПРО ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ при наданні стоматологічних послуг в ТОВ «Інноваційний комплекс «Естет»

1. Загальні положення

1.1. Це положення визначає терміни гарантії, відповідно до Закону «Про захист прав споживачів» на медичні послуги і порядок їх встановлення в Інноваційному стоматологічному комплексі «Естет» (ТОВ «ІННОВАЦІЙНИЙ КОМПЛЕКС ЕСТЕТ»), (надалі – «Стоматологічний комплекс»).

1.2. Стоматологічна продукція купується у сертифікованих постачальників. Така продукція виготовляється у спеціалізованих лабораторіях. Всі матеріали дозволені для застосування на території України.

1.3. Лікування проводиться фахівцями відповідних кваліфікацій за технологіями, затвердженими Міністерством охорони здоров'я України, з дотриманням правил епідеміологічного режиму.

1.4. У разі виникнення будь-яких зауважень до виконаних робіт і послуг, необхідно звернутися за телефоном: +38 (066) 221 7733

1.5. Виконання гарантійних зобов'язань проводиться безкоштовно.

2. Гарантійні терміни, умови та порядок виконання гарантійних зобов'язань на стоматологічні послуги.

2.1. На виконані лікарями Стоматологічного комплексу послуги з лікування та відновлення втрачених зубів встановлюються наступні гарантійні терміни:

1. на послуги по відновленню анатомічної форми зуба, терапевтичні роботи (реставрація, художня реставрація), що надаються з використанням фотополімеризаційного матеріалу, надається гарантія терміном на 6 (шість) місяців з дати надання послуги;

2. на незмінні ортопедичні конструкції (коронки, вініри, накладки, коронки на імплантатах тощо) надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги;
3. на знімні протези (бюгельні, нейлонові, з акрилу) надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги;
4. на хірургічну роботу по встановленню імплантатів надається гарантія терміном на 1 (один) рік з дати надання послуги;
5. гарантія на коронки та пломби для молочних зубів складає 6 (шість) місяців з дати надання послуги.

2.2. В даному випадку Претензії Пацієнтів відносно знімних (повністю або частково) зубних протезів можуть бути пред'явлені протягом гарантійного терміну за умови, якщо Пацієнт виконав рекомендації лікаря, зокрема:

- постійне користування конкретним протезом, оскільки інакше можуть початися атрофічні зміни кістки щелепи, можливе поступове зміщення зубного ряду, тобто є вірогідність порушення прикусу, жувальної функції та виникнення інших стоматологічних проблеми, які можуть призвести до того, що протез вже не буде прилягати належним чином;
- регулярне та грамотне дотримання правил особистої гігієни ротової порожнини (вранці та ввечері чистити зуби та зубні протези, полоскати ротову порожнину та зубні протези після кожного вживання їжі, використовувати спеціальні таблетки для чищення протезів);
- відвідування лікаря для коригування протезів (ні в якому разі не проводити самостійно корекцію знімних протезів та їх лагодження);
- звертатися до лікаря негайно при появі ускладнень чи злому протезів.

2.3. У разі недотримання Пацієнтом будь-якої умови, передбаченої в попередньому пункті, гарантійні зобов'язання Стоматологічного комплексу припиняються та Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданих послуг в період дії гарантійного строку.

2.4. Щодо встановлення імплантатів:

- якщо протягом 12 місяців після проведеної операції відбувається відторгнення імплантату – повторну імплантацію Стоматологічний комплекс проведе безкоштовно, але в тому випадку, коли Пацієнтом виконані Гарантійні умови передбачені цим Положенням, є сприятливі умови для встановлення імплантата, протезування не проводилося фахівцями інших клінік;
- якщо відбувається відторгнення імплантату протягом 12 місяців після протезування в Стоматологічному комплексі – повторна імплантація і

протезування проводиться безкоштовно у разі дотримання Пацієнтом вищезгаданих умов;

- якщо відбувається відторгнення імплантату після протезування в іншій клініці, то повторна імплантація можлива лише при повній оплаті послуги;
- якщо відбувається відторгнення імплантату, а Пацієнт планує його повторне встановлення в іншій клініці, то грошові кошти, які були та будуть витрачені на проведення імплантації, не відшкодовуються.

2.5. У випадках, коли через специфіку стоматологічної роботи (послуги) неможливо визначити гарантійні терміни, лікар встановлює і роз'яснює Пацієнту відсоток успішності лікування в кожному конкретному випадку, зокрема, це стосується:

- лікування і переліковування корневих каналів;
- професійної гігієнічної чистки порожнини рота;
- тимчасової пломби;
- тимчасової коронки;
- деяких видів ортодонтичного лікування;
- хірургічних операцій (резекцій верхівки кореня, видалення зуба, імплантації та ін.);
- лікування запалення ясен і оточуючих зуб тканин;
- лікування при діагнозі «пародонтит»
- відбілювання зубів;
- лікування за бажанням Пацієнта зубів, що мають показання до видалення;
- установки пломб у зубах, що мають показання до протезування.

2.8. Гарантійні строки **можуть бути змінені** у наступних випадках:

- через неявку Пацієнта в термін, зазначений лікарем або у зв'язку з недотриманням лікарських рекомендацій і призначень;
- у разі неналежних показників індексу гігієни порожнини рота, при недотриманні пацієнтом рекомендованих термінів профілактичних оглядів та професійної гігієни ротової порожнини (1 раз на 3-6 міс.) гарантія на всі роботи може бути частково або повністю знята, про що робиться відповідний запис у медичній карті Пацієнта;
- якщо лікування не завершено або були залишені каріозні зуби, старі пломби, які не відповідають критеріям та ортопедичні конструкції, що є постійним джерелом карієсогенної інфекції і потребують заміни, термін гарантії на всі виконані роботи зменшується вдвічі;
- у разі надання Пацієнтом недостовірних відомостей при оформленні медичної документації Стоматологічний комплекс має право відмовити Пацієнту в гарантії на виконані послуги або скоротити терміни її дії.

2.9. Терміни гарантій можуть встановлюватися лікарями Виконавця індивідуально для кожного виду стоматологічних послуг, про що Виконавець повинен повідомити Пацієнта та зробити відповідний запис у медичній картці. Ці терміни в залежності від клінічної ситуації можуть мати розбіжності з стандартними термінами гарантій, прийнятими Виконавцем.

2.10. Стоматологічний комплекс бере на себе зобов'язання усувати недоліки наданих послуг протягом гарантійних строків, за умови дотримання Пацієнтом певних правил та зобов'язнь, а саме:

- виконувати всі рекомендації лікаря до, під час та після лікування;
- дотримання Пацієнтом правил гігієни порожнини рота;
- проходити профілактичні огляди, професійну гігієну ротової порожнини, рекомендовані лікарем, кожні 3-6 місяців.
- погодження Пацієнтом плану лікування, запропонованого лікарем (щодо оптимальної кількості дентальних імплантатів для забезпечення прогнозованого результату лікування, у тому числі раціонального протезування з метою забезпечення відновлення жувальної і фонетичної функції та естетичної цілісності, а також план терапевтичних та ортопедичних заходів);
- дотримання Пацієнтом усіх рекомендацій лікаря щодо реабілітації після хірургічного втручання;
- дотримання Пацієнтом правил користування результатом наданої послуги, в тому числі ортопедичною, ортодонтичною конструкцією, відновленим зубом тощо;
- своєчасне прибуття на прийом для продовження лікування;
- відвідування Пацієнтом планових контрольних оглядів та гігієнічних процедур, зокрема через три місяці після встановлення ортопедичної конструкції та імплантатів, і далі через кожні шість місяців;
- негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта в Стоматологічний комплекс з вимогою усунути виявлені недоліки у період гарантійних строків;
- виявлені недоліки роботи нашого лікаря Пацієнт повинен виправляти тільки в Стоматологічному комплексі;
- попереднього надання достовірних даних та необхідної для Стоматологічного комплексу інформації про стан свого здоров'я, про перенесені та наявні захворювання та операції, травми, про проведені раніше обстеження та лікування, щодо наявних алергічних реакцій та протипоказань, а також інші відомості, які могли позначитися на якості наданих послуг.

2.11. У випадку недотримання Пацієнтом хоча б одного з перерахованих правил та умов ефективного і безпечного використання результату наданої послуги, гарантійні зобов'язання Стоматологічного комплексу припиняються, тобто Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданої послуги, в період дії гарантійного строку через порушення ним правил та умов ефективного і безпечного використання результату наданої послуги.

2.12. Гарантійні зобов'язання Стоматологічного комплексу не поширюються на наступні стоматологічні послуги:

- ендодонтичне лікування;
- на будь - які роботи на зубах, канали яких раніше були проліковані не Виконавцем.
- тимчасові ортопедичні конструкції;
- на роботи по ремонту зубних протезів, що були виготовлені в інших медичних заклад;
- на лікування дітей, у випадку їхньої невідповідної поведінки під час лікування;
- будь-які пластики кістки (синус- ліфтинг, аугментація ольвеолярного гребна, пересадка, аутотрансплантат тощо);
- будь-які інші хірургічні операції (крім інсталяції імплантатів).

2.13. Ускладнення та інші побічні ефекти медичного втручання, що виникли внаслідок анатомічних особливостей організму Пацієнта, не є недоліком в якості стоматологічних послуг, наданих фахівцями Стоматологічного комплексу, якщо такі послуги надано з дотриманням всіх вимог, висунутих до послуг цього виду.

2.14. Гарантії не поширюються також у наступних випадках:

- коли Пацієнт відмовляється від надання запропонованого додаткового лікування чи діагностики, необхідність яких визначається Стоматологічним комплексом;
- відторгнення імплантатів, пошкодження ортопедичних, ортодонтичних конструкцій в результаті травми щелепи;
- на випадки наслідків травм і захворювань, які призвели до порушення стану зубощелепної системи (переломи зубів і щелеп, кісток лицьового скелета, важкі системні захворювання, променева та хіміотерапія, оперативні втручання тощо);
- здійснення протезування на встановлених імплантатах в іншій стоматологічній клініці;

- недотримання Пацієнтом обов'язків, передбачених умовами Публічного договору оферти про надання стоматологічних послуг Інноваційним Стоматологічним комплексом «Естет»;
- якщо здійснюється фіксація декоративних зубних прикрас;
- якщо здійснюються процедури по відбілюванню зубів.

2.15. Гарантійні зобов'язання Стоматологічного комплексу не зберігаються при виникненні в період гарантійного терміну наступних обставин:

- вагітність;
- виникнення нових захворювань або шкідливих зовнішніх впливів, які безпосередньо призводять до зміни в зубах або оточуючих тканинах, в т.ч. тривалий прийом лікарських засобів при лікуванні інших захворювань;
- при припиненні лікування з ініціативи Пацієнта;
- при виникненні ускладнень з вини Пацієнта, недотримання гігієни порожнини рота, невиконання призначеного лікування, несвоєчасне повідомлення про виникнення ускладнень тощо.
- при виникненні форс-мажорних обставин (аварія, удар, стихійне лихо тощо), здатних вплинути на результати лікування.

2.16. Гарантія анулюється:

- при будь - якому самостійному втручанні пацієнта в стоматологічну конструкцію;
- при одночасному лікуванні одного захворювання або зуба в іншій стоматології;
- пацієнт повинен з'являтися на профілактичні прийоми 1 раз в 3-6 місяців, у разі неявки гарантійні зобов'язання анулюються.
- в разі втрати ортопедичної конструкції, при її розцементуванні;
- якщо Пацієнт знав, але приховав інформацію про стан свого здоров'я, який може вплинути на результат лікування.

2.17. У разі виникнення ускладнень:

- негайно повідомляти про всі ускладнення або відхилення, що виникли в процесі лікування та після лікування в гарантійний термін;
- у разі виникнення ускладнень, відхилень в процесі лікування або при виявленні дефектів пломб, зубних протезів тощо, протягом гарантійного строку звернутись в Стоматологічний комплекс, не вдаючись до допомоги інших закладів охорони здоров'я;
- при виникненні невідкладної ситуації та відсутності можливості звернутися до фахівців Стоматологічного комплексу, Пацієнт має право звертатися за

допомогою в інші медичні установи та зобов'язаний у строк до трьох днів, а за можливості – негайно сповістити про це Стоматологічний комплекс у будь-який спосіб. У випадку, якщо Пацієнт хоче зберегти гарантійні зобов'язання щодо раніше наданих Стоматологічним комплексом послуг, обов'язковим є надання з іншого лікувального закладу виписки з медичної карти, рентгенівських знімків, результатів обстеження і лікування, які б підтвердили необхідність в негайному втручанні (наприклад, гострий зубний біль та ін), а також надання доказів, що підтверджують обставини за яких було неможливим відвідування фахівців Стоматологічного комплексу (наприклад, відомості про фактичне місце перебування, транспортний чи електронний квиток та ін);

- стоматологічний комплекс не компенсує (не відшкодовує) суму витрат у будь-якому розмірі, понесених Пацієнтом в інших медичних закладах на повторне лікування, а за необхідності проводить повторну роботу шляхом надання стоматологічних послуг відповідно до гарантійних зобов'язань;
- при виникненні гарантійної ситуації вироби з прихованими дефектами та недоліками конструкції підлягають поверненню Стоматологічному комплексу.

2.18. Пацієнту не повертаються грошові кошти, сплачені за попередньо надані стоматологічні послуги Стоматологічним комплексом незалежно від того, чи скористався Пацієнт правом повторного гарантійного лікування в Стоматологічному комплексі чи ні.