

«УТВЕРЖДАЮ»
Исполнительный
директор
ООО «Келлер»
г. Батайск
Марущенко Ю.П.
«23» сентября 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Келлер»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Келлер», а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на обязательное и добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Потребителя (Пациента), регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Келлер» и Потребителем (Пациентом) при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 1.2. Настоящее Положение закрепляет права ООО «Келлер» в соответствии со статьей № 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300 - 1 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности ООО «Келлер» по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока, и по истечении срока гарантии, в пределах, установленных сроком службы.

- 1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Келлер».
- 1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе. Потребитель (Пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель (Пациент) обязан возвратить ранее изготовленную для него ООО «Келлер» вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента завершения оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю (Пациенту).

2.2. **Гарантия качества лечения** - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (Пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.3. **Срок службы** услуги (товара) исчисляется со дня его завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга (товар) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается Исполнителем в процессе ее оказания.

2.4. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии ООО «Келлер».

2.5. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (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).

2.6. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Потребитель (Пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования Потребителем (Пациентом).

2.7. Если требование об устранении существенных недостатков не удовлетворено в установленный срок. Потребитель (Пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ООО «КЕЛЛЕР» И ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА)

- 3.1.** В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Потребитель (Пациент) должен обратиться к администратору ООО «Келлер» по телефону 8 800 500 18 28 или лично и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к главному врачу.
- 3.2.** Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя (Пациента).
- 3.3.** В течение гарантийного срока замечания Потребителя (Пациента) рассматриваются по письменному заявлению.
- 3.4.** В соответствии с действующим законодательством ООО «Келлер» обязано:
- 3.4.1.** В течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (Пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- 3.4.2.** В течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Потребитель (Пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
- 3.5.** В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» ООО «Келлер» доводит до сведения Потребителя (Пациента) указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- 3.6.** Рекомендует Потребителю (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.) в соответствии с установленными стандартами.
- 3.7.** В случае несоблюдения Потребителем (Пациентом) указанных требований, Потребитель (Пациент) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
- 3.8.** Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях, не имеют установленных гарантийных сроков 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.
- 3.9.** Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.
- 3.10.** В соответствии с установленными гарантиями ООО «Келлер» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями Потребителем (Пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.
- 3.11.** При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, Потребитель (Пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Келлер».

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- 4.1.** Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами ООО «Келлер», устанавливается в соответствии с Приложениями к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю (Пациенту), т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.
- 4.2.** Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется

ими в дальнейшем Потребитель (Пациент), или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель (Пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

- 4.3. Пациенту предлагается возможность выбора программы гарантии: стандартная и продленная. Стандартная гарантия предоставляется всем Потребителям (Пациентам) клиники, прошедшим любой вид стоматологического лечения. Продленная гарантия предоставляется Потребителям (Пациентам) клиники при условии соблюдения графика выполнения процедуры профессиональной гигиены в течение гарантийного срока.
- 4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ООО «Келлер», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных в ООО «Келлер», устраняются за счет средств страховой компании.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя (Пациента) 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

5.1.7. при показателе КПУ* (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

5.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5.1.9. другие причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя (Пациента).

* Индекс КПУ - сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Потребитель (Пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель (Пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе или другой стране, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Потребитель (Пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Потребитель (Пациент) по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель (Пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе или стране, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Потребитель (Пациент) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Потребитель (Пациент) расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается.

6.1.5. Потребитель (Пациент) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых

мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами).

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя (Пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Потребитель (Пациент) был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у ООО «Келлер» возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Потребителем (Пациентом) указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Потребителя (Пациента), Потребителя (Пациент) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «Келлер» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1. Безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в ООО «Келлер» проводится комплекс санитарно-противоэпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя (Пациента) с учетом его права и желания получить ее по доброй воле.

7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения.

7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр.

7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя (Пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

7.1.9. Проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий.

7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.

7.1.12. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантии, обеспеченных ООО «Келлер», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании терапевтической помощи

Приложение №1

Наименование	Срок стандартной гарантии	Срок продленной гарантии	Средний Срок службы
Постоянные зубы			
Реставрация постоянного зуба: Кариес Все Включено «Эконом»	1 год	-	5 лет
Кариес Все Включено «Стандарт»	1 год	5 лет	7 лет
Кариес Все Включено «Премиум»	3 года	5 лет	7 лет
Прямой винир из композитного материала	1 год	5 лет	7 лет
Лечение пульпита	1 год	-	-
Лечение периодонтита	1 год	-	-
Молочные зубы			
Пломба из композиционного материала	6 месяцев	1 год	2 года
Детские металлические коронки на временные зубы «ЗМ»	6 месяцев	1 год	1 год
Детские белые коронки на центральные временные зубы «Nusmile»	6 месяцев	1 год	1 года

Примечание:

* Данные сроки действительны для Потребителей (Пациентов) с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) =1-13.

* При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%.

* При КПУ >18 - сроки снижаются на 50%.

* При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 50%.

8.2. **Гарантия аннулируется** при нарушении со стороны Потребителя (Пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача.

8.3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

8.4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Келлер». В рассмотрении таковых замечаний Потребителю (Пациенту) будет отказано.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки), частичные съемные конструкции: полные съемные конструкции;

- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах, с телескопической фиксацией);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя (Пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.2.5. **Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:**

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при невыполнении рекомендованного плана лечения;

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок и срок службы при наличии следующих диагнозов или случаев:

- при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;

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

- при желании Потребителя (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и/или при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (Пациента).

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Потребителю (Пациенту) с записью в амбулаторной карте.

8.2.7. **В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.**

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (Пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Келлер» снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (Пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании ортопедической помощи

Приложение № 2

№	Наименование конструкций	Срок стандартной гарантии	Срок продленной гарантии	Срок службы
	Коронки:			
1	- из пластмассы временные	1 месяц		3 месяца
2	- металлокерамические (любой сплав): - Все Включено «Эконом» - Все Включено «Стандарт» - Все включено «Премиум»	1 год 1 год 3 года	- 3 года 3 года	3 года 5 лет 5 лет
3	- металлокерамические на имплантате	1 год	3 года	-
4	- из диоксида циркония	1 год	3 года	7 лет
5	Бюгельный протез	1 год	3 года	5 лет
6	Виниры	1 год	3 года	7 лет
7	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	1,5 года	2 года

Примечание:

* Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.3. Услуги по хирургической стоматологии

8.3.1. Удаление зуба

ООО «Келлер» гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно; с адекватным хирургическим вмешательством.
- ООО «Келлер» также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

8.3.2. Операция имплантации

ООО «Келлер» гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев;
- использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности в соответствии с санитарно-эпидемиологическим режимом ООО «Келлер», что имеет большое значение для длительной

службы имплантатов и профилактики их отторжения;

- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

- врачебный контроль за процессом приживления имплантата до момента протезирования.

Примечание:

* в случае прохождения ортопедического лечения в другом медицинском учреждении, гарантия на импланты аннулируется.

8.3.3. Имплантаты.

- В случае отторжения (удаления) имплантата до начала этапа протезирования, повторная имплантация в этой области, будет проведена за счет ООО «Келлер».

- В случае отторжения (удаления) имплантата по завершению этапа протезирования, повторная имплантация в этой области будет проведена за счет ООО «Келлер», ортопедическое изделие оплачивает Потребитель (Пациент).

- В случае отторжения (удаления) имплантата и отказе Потребителя (Пациента) от повторной операции в нашей клинике, 50% от суммы операции по установке имплантата клиника возвращает пациенту.

- В случае отторжения (удаления) имплантата и невозможности повторной операции, проводится повторное протезирование, при этом ООО «Келлер» компенсирует часть его стоимости, в сумме равной 50% от стоимости оплаченной первоначально за операцию по установке имплантата. Гарантийное обслуживание в течение действия гарантийных обязательств. ООО «Келлер» обязуется устранить обоснованные претензии с 100 %. При возникновении спорных случаев, решение принимается в ООО «Келлер» - экспертной комиссией в течение 7 рабочих дней.

8.4. Услуги по ортодонтической стоматологии

8.4.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

8.4.2. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (Пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.4.3. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (Пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);

- при необходимости дополнительного лечения потребитель (Пациент) своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;

- после завершения активного лечения потребитель (Пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

8.4.4. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Приложение № 3

№	Наименование конструкций	Срок стандартной гарантии	Срок службы
	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
1	- каппа однослойная	6 месяцев	12 месяца
2	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
3	- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца