

**Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Мировая косметология»**

**ПРИКАЗ**

(о гарантийных обязательствах на медицинские услуги)

«29» декабря 2023 г.

№ 3

В целях повышения качества оказания услуг населению

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах на медицинские услуги (Приложение №1)
2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Клиника Мировая косметология».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор  
ООО «Клиника Мировая косметология»

Глуценко К. А.

**«Утверждаю»  
Директор ООО «Клиника Мировая косметология»  
Глущенко К. А.**

**Приложение №1  
к приказу №3 от 29.12. 2023 года**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о гарантийных обязательствах на косметологические услуги**

**г. Пермь 2023 г.**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства ООО «Клиника Мировая косметология» (далее Исполнитель») перед Клиентом при оказании платных косметических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей».

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатков 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 услугах, 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.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной услуги обязательным требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Клиентом в Информированном добровольном согласии на медицинские услуги.
- 2.4. 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, возможность возникновения которых не была заранее оговорена с Клиентом в Информированном добровольном согласии на медицинские услуги. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И КЛИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным услугам клиент должен обратиться в регистратуру, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к врачу.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. Услуги, не указанные в разделе 6 настоящего Положения, имеют установленный гарантийный срок, равный 1 неделе. Это связано с тем, что результат, появляющийся после оказания услуги, с течением времени закономерно снижается из-за физиологических или иных причин. Возникающие в результате услуги уменьшение эффекта со временем требует повторения оказания услуги, повторные услуги оказываются на возмездной основе.
- 3.5. Услуги, не указанные в разделе 6 настоящего Положения, имеют установленный срок службы, равный 2 неделям. Это связано с тем, что результат, появляющийся после оказания услуги, с течением времени закономерно снижается из-за физиологических или иных причин. Возникающие в результате услуги уменьшение эффекта со временем требует повторения оказания услуги, повторные услуги оказываются на возмездной основе.
- 3.6. Врачом может быть установлен гарантийный срок на услуги, который фиксируется в Информированном согласии на оказание услуг.

#### 4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Клиенту и подписания Акта оказанных услуг или выдачи кассового чека.
- 4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при процедурах коррекции.

#### 5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:
- 5.1.1. Клиент в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 5.1.2. Клиент не соблюдает рекомендации по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием кожи, ногтей и волос (проведение гигиенических мероприятий, уход);
- 5.2. В случае несоблюдения Клиентом указанных в настоящем разделе требований, Клиент лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

#### 6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

##### 6.1. Гарантийные сроки на услуги

№	Название по номенклатуре медицинских услуг	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Очищение кожи лица и шеи	Программы ухода за кожей	3 дня	3 дня
2	Дерматологический пилинг кожи	Химические пилинги	5 дней	5 дней
3	Криотерапия локальная	Криотерапия	3 дня	3 дня
4	Высокоинтенсивное сфокусированное ультразвуковое воздействие	SMAS-лифтинг, нехирургическая ультразвуковая подтяжка лица и тела.	7 дней	7 дней
5	Воздействие токами ультравысокой частоты на кожу	Фракционный микроигльчатый радиоволновый лифтинг	7 дней	7 дней
6	Лазерная шлифовка кожи	Лазерная шлифовка кожи	10 дней	10 дней
7	Низкоинтенсивное лазерное облучение кожи	Неаблятивное лазерное омоложение	3 дня	3 дня
8	Низкоинтенсивное лазерное облучение кожи	Лазерное лечение угревой болезни, акне, следов постакне	3 дня	3 дня
9	Лазерная деструкция ткани кожи	Лазерное лечение пигментных поражений кожи	10 дней	10 дней
10	Лазерная коагуляция телеангиоэктазий	Лазерная коррекция сосудов	10 дней	10 дней
11	Низкоинтенсивное лазерное облучение кожи	Лазерная коррекция рубцовых изменений кожи	10 дней	10 дней
12	Низкоинтенсивное лазерное облучение кожи	Лазерное лечение онихомикоза (грибка ногтей)	3 дня	3 дня
13	Внутримышечное введение лекарственных препаратов	Ботулинотерапия	21 день	21 день
14	Внутрикожное введение лекарственных препаратов	Плазмотерапия	5 дней	5 дней
15	Внутрикожное введение лекарственных препаратов	Биоревитализация	5 дней	5 дней

16	Внутрикожное введение лекарственных препаратов	Карбокситерапия	1 день	1 день
17	Внутрикожное введение лекарственных препаратов	Липолитическая терапия	5 дней	5 дней
18	Внутрикожное введение лекарственных препаратов	Мезотерапия	5 дней	5 дней
19	Введение искусственных наполнителей в мягкие ткани с целью коррекции формы	Контурная пластика препаратами на основе гиалуроновой кислоты	10 дней	10 дней
20	Введение искусственных наполнителей в мягкие ткани с целью коррекции формы	Контурная пластика коллаген стимулирующими препаратами	10 дней	10 дней
21	Введение искусственных наполнителей в мягкие ткани с целью коррекции формы	Нитевая имплантология	14 дней	14 дней
22	Удаление новообразований	Криодеструкция кожи	3 дня	10 дней
23	Удаление новообразований	Удаление доброкачественных новообразований кожи методом электрокоагуляции	3 дня	10 дней
24	Удаление новообразований	Лазерная деструкция ткани кожи	3 дня	10 дней
25	Проведение эпиляции	Лазерная александритовая эпиляция	3 дня	3 дня
26	Фотодинамическая терапия при заболеваниях кожи, подкожно-жировой клетчатки, придатков кожи	Фотодинамическая терапия (ФДТ)	3 дня	3 дня
27	Электростимуляция	Биостимуляция на аппарате	3 дня	3 дня
28	Фототерапия кожи	IPL терапия	3 дня	3 дня