

Общество с ограниченной ответственностью «Новая Ты»

ПРИКАЗ

(о гарантийных обязательствах на косметические и медицинские услуги)

«04» марта 2016г.

№ 28

В целях повышения качества оказания услуг населению

ПРИКАЗЫВАЮ:

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

Директор ООО «Новая Ты»

Носкова ЕА

«Утверждаю»
Директор ООО «Новая Ты»
Носкова ЕА

Подпись Дата

Приложение №1
к приказу № 28 от 4 марта 2016 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах на косметические услуги

2016 год

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 ООО «Новая Ты» (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 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 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 (Приложение №1 к договору на оказание платных косметических услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых 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 (Приложение №1 к договору на оказание платных косметических услуг).
- 2.5. 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 мастеру.
- 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. Мастером 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.
- 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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Биоревитализация/биорепаляция/биореструктуризация	3 мес	3 мес
2	Мезотерапия	1 мес	1 мес
3	Пилинг поверхностный/срединный	1 нед	1 нед
4	Плазмолифтинг	3 мес	3 мес
5	Введение ботулотоксинов	3 мес	3 мес
6	Контурная пластика	6 мес	6 мес
7	Выведение гиалуроновой кислоты	1 нед	1 нед
8			

«Утверждаю»
Директор ООО «Новая Ты»
Носкова ЕА

Подпись Дата

Приложение №2
к приказу № 28 от 4 марта 2016 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах на медицинские услуги

2016 год

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 «Новая Ты» (далее Исполнитель») перед Пациентом при оказании платных медицинских 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".

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 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 Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных медицинских услуг).
- 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 Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных медицинских услуг).
- 2.5. 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 ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему 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. Медицинские 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 снижается. Возникающие в результате услуги уменьшение эффекта со временем требует повторения оказания услуги и повторные услуги оказываются на возмездной основе.
- 3.5. Медицинские 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. Лечащим врачом может быть установлен гарантийный срок на медицинские услуги, который фиксируется в Информированном добровольном согласии на оказание медицинских услуг.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

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

4.2. Срок гарантии не возобновляется при процедурах коррекции.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Пациент в процессе оказания медицинских услуг или в течении срока гарантии обратился за медицинской помощью в любое другое медучреждение для изменения результата медицинской услуги, в отношении которой установлен гарантийный срок, без согласования с Исполнителем. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

5.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или процедуре.

5.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием кожи (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за кожей);

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

5.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

6.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Биоревитализация/биорепарация/биореструктуризация	3 мес	3 мес
2	Мезотерапия	1 мес	1 мес
3	Пилинг поверхностный/срединный	1 нед	1 нед
4	Плазмолифтинг	3 мес	3 мес
5	Введение ботулотоксинов	3 мес	3 мес
6	Контурная пластика	6 мес	6 мес
7	Выведение гиалуроновой кислоты	1 нед	1 нед
8			