

## Reklamačný poriadok

### 1. Účel

Účelom tohto reklamačného poriadku je zprehľadniť vzťahy medzi pacientom, lekárom a zubným technikom v súvislosti s reklamáciou protetických prác.

### 2. Oprávnenosť reklamácie

Reklamovať je možné protetické náhrady chrupu a ortodontické aparáty v súvislosti s materiálom a funkčnosťou. Záručná doba je v zmysle § 599, § 620 a § 646 novely č. 150/2004 Z.z. Občianskeho zákonníka dva roky. Na pozáručné opravy a úpravy sa vzťahuje obmedzená záručná doba tri mesiace.

### 3. Zásady prijímania reklamácie

Záruku si pacient uplatňuje u toho subjektu, kde si zubno-technickú náhradu alebo ortodontický aparát objednal a zaplatil. Posúdenie závady spadá do kompetencie ošetrojúceho lekára a odborného garanta v zubnej technike. Po ich súhlase môže byť reklamácia prijatá. Pri odmietnutí reklamácie sa pacient môže odvolať na príslušnej komore. Komisia, ktorej predmetná sťažnosť spadá do kompetencie rozhodne o oprávnení nároku. Žiadosť sa podáva v písomnej forme. Podmienkou reklamácie je pravidelná kontrola protetickej práce v zubnej ambulancii najmenej však jedenkrát za šesť mesiacov.

### 4. Neoprávnené reklamácie

Reklamovať nie je možné výkony súvisiace so zdravotnou starostlivosťou. Reklamácia sa nevzťahuje na defekty spojené so športom, úrazom a nesprávnym používaním zubnej náhrady. Reklamácia sa nedá uplatniť pri neodborných zásahoch do zubno-technickej náhrady alebo ortodontického aparátu a pri zmenenom zdravotnom stave pacienta. Je možné reklamovať vady, ktoré sú spojené s riadnym užívaním náhrady.

#### ***Reklamovať nie je možné:***

##### ***Fixná protetika:***

únava a opotrebovanie kovových trecích a retenčných segmentov  
opotrebovanie plastových matríc v zásuvných spojoch  
opotrebovanie trecích segmentov teleskopických koruniek  
zlomenie, prasknutie živicovej korunky  
ochranný mostík  
dodatočná zmena objednaného farebného odtieňa zubnej náhrady  
abrázia štandardného fazetovacieho materiálu  
chyby spojené s bruxizmom

##### ***Snímateľná protetika:***

odlomenie drôteného ramena spony  
zlomenie protézy  
slabá adhézia totálnej protézy

chyby spojené s bruxizmom  
usadzovanie zubného kameňa

**Ortodoncia:**

zlomené drôtené prvky  
poškodenia spojené s bruxizmom  
vylomené skrutky  
zlomené živicové telá snímateľných aparátov  
uvoľnené skrutky z dôvodu ich limitovaného roztočenia a následnej straty funkcie.

**5. Lehoty na podanie a vybavovanie reklamácií**

Pacient je povinný vadu bezodkladne oznámiť lekárovi najneskôr do desať pracovných dní. Po uznaní reklamácie musí byť reklamácia prijatá do piatich pracovných dní a odovzdaná pacientovi v lehote tak, ako by bola prijatá nová protetická práca najneskôr do pätnásť pracovných dní.

**6. Všeobecné ustanovenia**

Zubná technika archivuje v zmysle koncepcie odboru zubná technika, ktorá je uverejnená vo Vestníku MZ SR č. 57/2006, odbornú dokumentáciu päť rokov. Každá zubno-technická náhrada alebo ortodontický aparát musí byť identifikovateľná a odborný prevádzkovateľ (fyzická osoba) alebo odborný zástupca prevádzkovateľa (právnická osoba) zubnej techniky zaručuje správnu technológiu a dodržanie etického kódexu uvedeného v prílohe č. 4 Zákona MZ SR č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a vo Vyhláske MZ SR č. 542/2005 Z.z. o rozsahu praxe v niektorých zdravotníckych povolaniach.

V ....., dňa ..... 20....

Pečiatka a podpis prevádzkovateľ alebo  
odborný zástupca prevádzkovateľa zubnej techniky:

Pečiatka a podpis ošetrojúci zubný lekár: