

«УТВЕРЖДАЮ»



## Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «Денталь-Люкс»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736, и иными нормативными правовыми актами.
- 1.2. Настоящее Положение регулирует порядок предоставления гарантийных обязательств, устанавливает гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические работы и услуги, оказанные ООО «Денталь-Люкс» (далее – Клиника).
- 1.3. Гарантийные обязательства являются взаимными. Клиника обязуется устранить недостатки, возникшие по ее вине, а Заказчик (Пациент) обязуется соблюдать все рекомендации и условия, необходимые для предоставления гарантии.

### 2. Основные понятия

- 2.1. **Заказчик (Пациент)** - лицо, заключившее договор на оказание платных стоматологических услуг и/или получающее эти услуги.
- 2.2. **Гарантийный срок** - период, в течение которого Клиника обязуется безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (услуги), если они возникли по вине Исполнителя.
- 2.3. **Срок службы** - период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за его существенные недостатки, возникшие по своей вине.
- 2.4. **Недостаток работы (услуги)** - несоответствие работы (услуги) обязательным требованиям, целям, для которых она обычно используется, или условиям договора.
- 2.5. **Существенный недостаток работы (услуги)** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после его устранения.
- 2.6. **Стоматологическая работа (овеществленный результат)** - результат услуги, имеющий материальное выражение (пломба, коронка, протез, винир, имплантат и т.д.).
- 2.7. **Стоматологическая услуга (не имеющая овеществленного результата)** - медицинское вмешательство, результат которого неотделим от процесса его оказания (осмотр, анестезия, профессиональная гигиена, удаление зуба, эндодонтическое лечение, ортодонтическое лечение, отбеливание зубов и т.д.).
- 2.8. **Безопасность услуги** – безопасность для жизни и здоровья Пациента при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги, обеспечиваемая соблюдением санитарно-эпидемиологических норм и использованием разрешенных материалов и технологий.

### 3. Гарантии качества и безопасности услуг

- 3.1. Клиника гарантирует при оказании всех услуг, в том числе не имеющих овеществленного результата:
- 3.1.1. Проведение лечения квалифицированными специалистами, имеющими необходимые сертификаты и допуски.

- 3.1.2. Соблюдение утвержденных стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения).
- 3.1.3. Использование материалов и оборудования, разрешенных к применению на территории РФ.
- 3.1.4. Информирование Пациента о состоянии его здоровья, планируемом лечении, его рисках и альтернативах.
- 3.1.5. Получение добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство.
- 3.1.6. Проведение комплексных санитарно-противоэпидемических мероприятий для обеспечения безопасности.
- 3.1.7. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

#### **4. Гарантийные обязательства на стоматологические работы**

- 4.1. Клиника предоставляет гарантийные обязательства, устанавливает гарантийные сроки и сроки службы исключительно на стоматологические работы, имеющие овеществленный результат (материальное выражение), перечисленные в разделах 6, 7, 8, 9, 11 Положения. На услуги, не имеющие овеществленного результата, гарантийные сроки не устанавливаются.
- 4.2. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня подписания Пациентом Акта приема-сдачи выполненных работ (или иного документа, подтверждающего приемку) и внесения соответствующей записи в медицинскую карту.
- 4.3. Клиника выполняет гарантийные обязательства при одновременном соблюдении Пациентом следующих условий:
  - 4.3.1. Соблюдение рекомендаций врача по уходу и эксплуатации.
  - 4.3.2. Регулярное проведение профессиональной гигиены полости рта в Клинике не реже одного раза в шесть месяцев или с иной периодичностью, строго рекомендованной лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации.
  - 4.3.3. Посещение профилактических осмотров согласно установленному графику.
  - 4.3.4. Выполнение полного, согласованного с Пациентом, плана лечения.
- 4.4. При обнаружении недостатка Пациент обязан обратиться в Клинику для проведения бесплатного осмотра. Факт обращения, жалоба и результаты осмотра фиксируются в медицинской карте. В спорных случаях по инициативе любой из сторон может быть созвана врачебная комиссия с обязательным уведомлением Пациента.
- 4.5. Способ устранения недостатка (ремонт, переделка работы) определяется лечащим врачом на основе медицинских показаний. При ремонте гарантийный срок продлевается на время ремонта.
- 4.6. Срок гарантии и срок службы не прерывается и не возобновляется заново при проведении коррекции, перебазировки, ремонта или иных плановых регулировок в процессе использования ортопедических или ортодонтических конструкций.

#### **5. Случаи, не подпадающие под гарантию (негарантийные случаи)**

Клиника снимает свою ответственность за выполнение гарантийных обязательств и не оказывает бесплатное устранение недостатков, если установлено, что дефект появился вследствие:

##### **5.1. Нарушения инструкций и рекомендаций врача:**

- 5.1.1. Нарушение правил пользования установленными конструкциями, включая пренебрежение рекомендациями врача по чистке, профилактике, восстановлению или модификации изделия.
- 5.1.2. Пациент систематически пропускал профилактические осмотры и гигиенические мероприятия, рекомендованные врачом.
- 5.1.3. Пациент самостоятельно вносил изменения в конструкцию, форму или материал протеза, реставрации или другого изделия, установленного в клинике.
- 5.1.4. Пациент прекратил наблюдение у специалиста и не проходил необходимое профессиональное обслуживание в клинике.
- 5.1.5. Обращение за аналогичными стоматологическими услугами в другую клинику без предварительного уведомления и согласования с нашей клиникой.
- 5.1.6. Пациент настаивал на методе лечения, материале или конструкции, несмотря на предупреждение врача о возможных недостатках и побочных эффектах.

##### **5.2. Негативные внешние воздействия и обстоятельства:**

5.2.1. Травма конструкции вследствие бытовых происшествий, спортивных занятий, производственных аварий или дорожно-транспортных происшествий.

5.2.2. Наличие сопутствующих патологий или состояний, существенно осложняющих процессы восстановления, заживления или влияющие на долговечность конструкций, таких как: сахарный диабет, бруксизм, остеопороз, онкологические заболевания, быстро прогрессирующие заболевания пародонта, синдромальная патология, а также другие системные заболевания (крови, иммунные расстройства и т.п.).

5.2.3. Чрезвычайные происшествия природного характера, стихийные бедствия, военные конфликты и прочие форс-мажорные обстоятельства, препятствовавшие исполнению обязательств обеими сторонами.

5.2.4. Естественное старение: истечение нормального периода службы изделия, обусловленного износом материалов или естественным изменением структуры зубов и челюстей.

### **5.3. Физиологические и индивидуальные особенности пациента:**

5.3.1. Анатомические особенности строения челюсти, повышенный уровень кислотности слюны, высокая степень стираемости зубов, генетические предрасположенности, которые могли привести к преждевременному износу изделия.

5.3.2. Злоупотребление табаком, алкоголем, кофеином, сильнодействующими напитками и пищей, способствующей разрушению зубной ткани.

### **5.4. Юридические и организационные причины:**

5.4.1. Пропущенный пациентом профилактический осмотр или визит на гигиеническую процедуру более чем на 1 месяц после назначенного врачом срока.

5.4.2. Получение аналогичных стоматологических услуг в другом медицинском учреждении без предварительной договоренности с нашей клиникой.

5.4.3. Неоплаченная задолженность перед клиникой за выполненные ранее работы или услуги.

## **6. Терапевтическая стоматология**

### **6.1. Таблица сроков гарантии и службы**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки композитные	12 месяцев	12 месяцев

### **6.2. Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов).**

В связи с биологической спецификой процесса заживления и множеством индивидуальных факторов, на эндодонтическое лечение не устанавливается гарантийный срок. Клиника гарантирует корректность выполнения методики и предоставляет бесплатные контрольные осмотры через 3,6 месяцев после лечения для оценки результата

## **7. Ортопедическая стоматология**

### **7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на временные ортопедические конструкции:**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Временные (композиционные) конструкции	1 месяц	1 месяц
2	Временные конструкции CAD/CAM, на имплантат длительного ношения PMA	4 месяца	4 месяца

Временные конструкции должны быть заменены на постоянные не позднее чем через 6 месяца после установки или в сроки, указанные врачом. Если замена задержана по вине пациента, гарантия утрачивается автоматически.

#### 7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на несъемные конструкции с опорой на зубы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Металлокерамические и цельнолитые конструкции	12 месяцев	12 месяцев
2	Конструкции цельноциркониевые, цельнокерамические конструкции (винир, коронка) и на каркасе из диоксида циркония	24 месяца	24 месяца
3	Штифтовые культевые вкладки	12 месяцев	12 месяцев

#### 7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на несъемные конструкции с опорой на имплантаты

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Конструкции металлокерамические, на каркасе из диоксида циркония,	12 месяцев	12 месяцев
2	Цельциркониевые конструкции	24 месяца	24 месяца

#### 7.4. Услуги в ортопедической стоматологии, на которые гарантийный срок НЕ устанавливается:

- починка, перебазировка, коррекция съемного протеза;
- замена матрицы замкового крепления, кламмера или искусственного зуба;
- любые виды фиксации конструкций (временная или постоянная) на цемент;
- снятие (срез) коронок, извлечение культевых вкладок, винтов;
- диагностические и лабораторные этапы (слепки, моделирование, сканирование и т.д.).

### 8. Хирургическая стоматология (имплантация)

8.1. Срок интеграции имплантата в костной ткани: от 3 до 12 месяцев. Средняя успешность операций по имплантации: около 91% успешных случаев.

8.2. В случае отсутствия приживления имплантата по причинам, не связанным с нарушением рекомендаций пациентом, Клиника обязуется:

- а) бесплатно провести повторную операцию по установке имплантата;
- б) возратить стоимость имплантата и/или операции, но только в случае, если повторная установка невозможна по объективным медицинским показаниям.

8.3. После подтверждения рентгенологически успешной интеграции имплантата и фиксации соответствующего факта в истории болезни пациента, ответственность за возможное дальнейшее отторжение или осложнения перекладывается на самого пациента.

#### 8.4. Таблица сроков гарантий и службы:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Интеграция имплантата в кости	12 месяцев	12 месяцев

### 9. Ортодонтическое лечение

9.1. Ортодонтия направлена на улучшение функциональности и внешнего вида зубочелюстной системы. Гарантийные обязательства Клиники распространяются исключительно на лечение зубочелюстных аномалий на зубо-альвеолярном уровне. Лечение скелетных форм аномалий, требующих комбинированного подхода, в гарантийные случаи не входит.

9.2. Гарантийные сроки предоставляются только на ретенционные аппараты, изготовленные и установленные непосредственно в клинике. Изготовление новых аппаратов взамен утраченных или поврежденных устройств производится за дополнительную плату. В случаях возникновения осложнений или неполадок с аппаратурой ответственность клиники ограничивается восстановлением работоспособности оригинальных устройств.

#### 9.3. Таблица сроков гарантии и службы

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Съёмные ортодонтические аппараты (после окончания основного лечения при установленном несъёмном ретейнере)	2 года	До конца срока службы несъёмного ретейнера
2	Лечение на несъемной технике (брекет-система) *(при условии зафиксированного несъемного ретейнера)	24 месяца	До окончания активной фазы терапии плюс 24 месяца поддержки

### 10. Снижение гарантийных сроков

10.1. Если гигиенический индекс (ГИ) полости рта превышает значение 1,5, стандартные сроки гарантии и службы сокращаются на 50%.

10.2. При наличии у пациента высоких показателей индекса разрушения зубов КПУ (количество поражённых, потерянных и заполненных зубов):

- при значениях КПУ от 13 до 18 включительно стандартная продолжительность гарантийных сроков снижается на 30%;

- при показателях КПУ больше 18 стандартных сроков уменьшается на 50%.

10.3. Для пациентов с хроническими заболеваниями, негативно влияющими на результаты стоматологического лечения (бруксизм, сахарный диабет, остеопороз, заболевания крови или иммунные расстройства) гарантийный срок может быть сокращен по решению лечащего врача, факт информирования пациента фиксируется в медицинской карте.

10.4. Периодичность профгигиены (п. 4.3.2) и посещения врача влияет на срок гарантии следующим образом:

- при нерегулярном выполнении гигиенических процедур сроки гарантии сокращаются на 25%;

- если пациент регулярно проходит профилактику менее часто, чем рекомендует врач (менее 2-х раз в год), срок гарантии снижается на 30%.

### 11. Детская стоматология.

11.1. Гарантийные сроки на лечение временных (молочных зубов) устанавливаются с учетом высокой активности кариозного процесса у детей.

№	Наименование	Срок гарантии	Условие
1	Лечение кариеса временного зуба	6 месяцев	При единичном кариесе
2	Лечение кариеса временного зуба	3 месяца	При множественном кариесе
3	Лечение пульпита/периодонтита временного зуба	6 месяцев	На герметичность пломбировки каналов

### 12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение является приложением к Договору на оказание платных медицинских услуг и неотъемлемой его частью.

12.2. Клиника оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение. Все изменения доводятся до сведения Заказчиков (Пациентов) путем размещения информации в помещении Клиники и на официальном сайте.

12.3. Во всем, что не урегулировано настоящим Положением, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.