

«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 несоразмерных 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

11.2. Гарантийные сроки на лечение постоянных зубов

№	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

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.