

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель

генерального директора

ООО «Денто Эль Лидер»

Званский Д.В.

«18» мая 2023 г.



**Положение  
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании  
платных медицинских (стоматологических) услуг  
(Положение о гарантиях).**

## **1. Общие положения.**

1.1. При оказании Пациенту медицинских услуг Исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

1.2. Под ненадлежащим исполнением обязательств понимается некачественное оказание медицинских услуг Пациенту.

1.3. Исполнитель освобождается от какой-либо ответственности по договору, в т. ч. выполнения гарантийных обязательств, если будет доказано, что неблагоприятные последствия возникли у Пациента в результате неисполнения им рекомендаций лечащего врача, несоблюдении гигиены полости рта, неявки на прием к врачу в установленное (назначенное) врачом время, либо отказа Пациента от предлагаемого плана лечения и/или дальнейшего продолжения начатого лечения. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

1.4. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

1.5. При наличии заявлений к качеству оказываемых услуг и иных разногласий между Исполнителем и Пациентом, Пациент обязан обратиться к Исполнителю с письменным заявлением в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В заявлении формулируется её конкретная суть, возникшие последствия некачественно оказанной услуги и требования, возможность заявления которых предусмотрена действующим законодательством РФ. Обращение Пациента по вопросам качества оказанной услуги без оформления Пациентом письменного заявления, считается ненадлежащей формой обращения (его отсутствием) и рассмотрению не подлежит.

1.6. Все споры и разногласия, возникшие в рамках оказания услуг, будут разрешаться сторонами путем переговоров, а при достижении согласия в срок, предусмотренный законодательством РФ для урегулирования спора (претензионный порядок).

1.7. Исполнитель не несет ответственности за лечение Пациента у третьих лиц и вред, причиненный Пациенту в результате такого лечения, кроме того, на такое лечение не распространяются гарантийные обязательства Исполнителя.

## **2. Определение понятий**

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах и выполненных работах, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

2.1.1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

2.1.2. Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

2.3. Срок службы – исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. Период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах и выполненных работах, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

2.3.1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

2.3.2. Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;

2.3.3. Возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.4. Сроки гарантии и сроки службы могут быть зафиксированы в медицинской (амбулаторной) карте, плане лечения (при наличии), в приложении к договору об оказании платных медицинских услуг.

## **3. Права и обязанности клиники 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 прием к лечащему врачу в целях обязательного осмотра в целях всестороннего рассмотрения заявления и оценки выявленных недостатков.

3.2. В отдельных случаях при наличии письменного заявления Пациента проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии Клиники. Явка Пациента на заседание врачебной комиссии обязательна в случае вызова.

3.3. Врачебная комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин недостатков.

3.4. Отказ от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получения консультаций и заключений у врачей смежных специальностей и иной информации, необходимой для оценки состояния здоровья Пациента, влечет отмену гарантийных обязательств Клиники.

3.5. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в Медицинской организации, условий настоящего Договора и врачебных рекомендаций, при незавершенном плане лечения.

3.6. В случаях, когда особенности организма Пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, могут быть установлены сокращенные гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги, которые отражаются в медицинской карте в плане лечения, или ином документе в соответствии с п.2.3. настоящего Положения.

3.7. Обязательным условием выполнения Клиникой гарантийных обязательств является полное выполнение Пациентом индивидуального комплексного плана лечения, а также проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

3.8. Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологической помощи при установке имплантатов распространяются на Пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения Пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

3.8.1. В случае отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний, а также при условии посещения согласно графика профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта, выполнения всех рекомендаций и назначений врача имплантолога, в случае отторжения имплантата Клиника гарантирует повторную постановку имплантата за счет средств клиники. При повторной постановке имплантата за счет средств клиники все сопутствующие манипуляции (такие как остеопластика, пластика мягких тканей) оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту;

3.8.2. В случае недостаточного объема образовавшейся кости после проведения остеопластики для установки имплантата, повторное оперативное вмешательство по восстановлению кости производится за счет Пациента;

3.8.3. Все скидки, возвраты денежных средств, производятся только после рассмотрения клинического случая врачебной комиссией на основании личного заявления Пациента (в срок 30 дней);

3.8.4. Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин, повлекших к отторжению имплантата.

#### **4. Исчисление срока гарантии и срока службы**

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента оказания услуги.

4.2. В случае наступления гарантийных обязательств клиники гарантийный срок не продлевается.

4.3. Срок гарантии и срок службы не возобновляются при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

## **5. Снижение срока гарантии и срока службы**

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока и срока службы, являющиеся основанием для снижения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (нарушения обмена веществ и системные заболевания);

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, в том числе съёмными пластинками, капшами.

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5.5. Отдельные ограничения по гарантийным обязательствам Клиники установлены договором на оказание платных медицинских услуг. У лиц, страдающих парафункцией жевательной мускулатуры (гипертонус жевательных мышц, сжатие зубов, бруксизм, бруксомания), гарантийный срок и срок службы на ортопедические конструкции и реставрации (выполненные прямым методом) составляют 1 год при условии постоянного использования съёмной миорелаксирующей аппаратуры.

## **6. Отмена гарантийного срока (срока службы)**

6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был экстренно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача Клиники о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии и срока службы, установленных настоящим Положением, самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники;

6.1.4. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);

6.1.5. 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);

6.1.6. Несоблюдение Правил эксплуатации результатов выполненных работ и оказанных услуг.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе условий, Клиника вправе не выполнять гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы по оказанным услугам.

## 7. Гарантийные сроки и сроки службы

### 7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

Наименование	Срок гарантии
Пломба на постоянных зубах	12 месяцев
Временная пломба	2 дня

7.1.1. Указанные в таблице сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%;

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии уменьшаются на 50%.

### 7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

7.2.1. При изготовлении зубных протезов на подготовленные в сторонней медицинской организации зубы, гарантия распространяется только на изготовленные в нашей группе компаний зубные протезы.

7.2.2. При ортодонтическом лечении гарантийные сроки не устанавливаются, но остаются действительными сроки службы применяемых аппаратов.

7.2.3. На зубные имплантаты устанавливаются следующие гарантийные сроки:

- **Имплантаты «Cortex»**

На имплантат устанавливается гарантийный срок 6 месяцев от даты установки имплантата, на установленную на нем коронку – 12 месяцев от даты установки коронки. При этом Исполнитель не гарантирует положительный результат интеграции имплантата. В случае отторжения имплантата повторная операция по установке имплантата оплачивается Пациентом в соответствии с действующим прейскурантом.

- **Имплантаты «Астра»**

На имплантат устанавливается гарантийный срок 3 года от даты установки имплантата, на установленную на нем коронку – 12 месяцев от даты установки коронки. При этом Исполнитель не гарантирует положительный результат интеграции имплантата. В случае отторжения имплантата в период более 3 лет после его установки, повторная операция по установке имплантата оплачивается Пациентом в соответствии с действующим прейскурантом.

- **Имплантаты «Байкон»**

На имплантат устанавливается гарантийный срок 3 года от даты установки имплантата, на установленную на нем коронку – 12 месяцев от даты установки коронки. При этом Исполнитель не гарантирует положительный результат интеграции имплантата. В случае отторжения имплантата в период более 3 лет после его установки, повторная операция по установке имплантата оплачивается Пациентом в соответствии с действующим прейскурантом.

- **Имплантаты «Нобель»**

На имплантат устанавливается гарантийный срок 12 месяцев от даты установки имплантата, на установленную на нем коронку – 12 месяцев, от даты установки коронки. При этом Исполнитель не гарантирует положительный результат интеграции имплантата. В случае отторжения имплантата в период более 12 месяцев после его установки, повторная операция по установке имплантата оплачивается Пациентом в соответствии с действующим прейскурантом.

- **Имплантаты «Штрауман»**

На имплантат устанавливается гарантийный срок 10 лет от даты установки имплантата, на установленную на нем коронку – 12 месяцев от даты установки коронки. При этом Исполнитель не гарантирует положительный результат интеграции имплантата. В случае отторжения имплантата в период более 10 лет после его установки, повторная операция по установке имплантата оплачивается Пациентом в соответствии с действующим прейскурантом.

#### 7.2.4. Устанавливаются следующие гарантийные сроки:

Наименование	Срок гарантии
Постоянные ортопедические конструкции на зубах (коронки, керамические вкладки; внутрикультевые, штифтовые вкладки из сплава металлов и керамики)	12 месяцев
Постоянное съемное протезирование	12 месяцев
Постоянные коронки на имплантатах	12 месяцев
Временные коронки из пластмассы на зубах и имплантатах	1 месяц
Временное съемное протезирование	4 месяца
Временные коронки из металлопластмассы на зубах и имплантатах	6 месяцев

7.2.5. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта;

7.2.6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на Пациенте;

7.2.7. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы услуг уменьшаются на 50%.

#### 7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по детской стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба на временных зубах	12 месяцев	1 год
2.	Пломба на постоянных зубах	12 месяцев	3 года
3.	Герметик на постоянных зубах	6 месяцев	2 года
4.	Герметик на временных зубах	6 месяцев	1 год
5.	Функциональные коронки на молочные зубы	2 года	До физиологической смены

7.3.1. Указанные в таблице сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и стабилизированным или при медленно текущем процессе. Повторные осмотры 2 раза в год, профилактические мероприятия каждые 6 месяцев.

7.3.2. Для детей от 3 до 6 лет при КПУ + кпу зубов 4 - 9 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ + кпу > 9 – сроки снижаются на 50%. Повторные осмотры 4 раза в год, профилактические мероприятия каждые 3 месяца.

7.3.3. Для детей от 7 до 17 лет при КПУ + кп зубов 6 - 8 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ + кп > 9 – сроки снижаются на 50%; Повторные осмотры 3 раза в год, профилактические мероприятия каждые 3 месяца.

7.3.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.