

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Дента»

Калугина И.М.

10 января 2024 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг ООО «Дента»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг ООО «Дента».

#### 1.3. Определение и толкование понятий, используемых в настоящем Положении:

ООО «Дента», оказывающее стоматологические услуги, является **Исполнителем (изготовителем)** и одновременно продавцом стоматологических услуг, а пациенты являются **Потребителями (покупателями)** этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736 Потребитель имеет право предъявить требования по устранению недостатков или возмещению убытков в течение гарантийного срока, срока службы.

**Гарантии качества лечения** — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, ортодонтических аппаратов и др.

**Гарантийный срок** — это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной услуге/работе, Потребитель вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной услуги/работы ;
- соответствующего уменьшения цены выполненной услуги/работы ;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан возвратить Исполнителю ранее переданную ему вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги/работы Потребителю, то есть с момента завершения оказанной услуги/работы.

**Срок службы** услуги/работы исчисляется с момента ее завершения/изготовления и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги/работы пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги/работы.

**Несущественный недостаток** — это несоответствие оказанной услуги/работы обязательным требованиям медицинских стандартов.

**Существенный недостаток** — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги/работы в соответствии его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Потребитель вправе предъявить Исполнителю требования о безвозмездном устранении недостатков. Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в разумные сроки со дня предъявления требований Потребителем.

1.4. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

В соответствии со ст. 10, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Потребителя гарантийные сроки и сроки службы в виде информации (Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг ООО «Дента»), размещенной в уголке Потребителя.

1.5. Услуги, оказанные при лечении стоматологических заболеваний, не указанные в Приложении 1, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с тем, что оказание этих услуг связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие, в результате лечения этих заболеваний осложнения, лечатся в общем порядке и на возмездной основе.



1.6. В случае установления страховой компанией (при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию) гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков устраняются за счет средств страховой компании.

## **2. Правила предоставления гарантий**

2.1. На проделанные Исполнителем услуги/работы, Потребителю предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на услуги/работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Потребителем всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта, правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Потребителем профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. В отдельных сложных случаях, при согласии Потребителя, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, Исполнитель может предложить Потребителю консервативный (сохраняющий) вариант лечения - воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то Потребитель оплачивает только новую услугу/работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений, Потребителю необходимо сообщить об этом Исполнителю по телефону +7(3452)33-47-74 или лично, и записаться на прием к лечащему врачу.

2.4. При установлении гарантийных сроков на стоматологические работы Исполнитель руководствуется Приложением 1 настоящего Положения. При этом гарантия на выполненные услуги/работы устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.5. В случаях, когда на оказанную услугу/выполненную работу гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке или когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названную в данном пункте ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия \_\_\_\_\_ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Потребителя под роспись в медицинской карте.

2.6. На отдельные виды услуг/работ, в виду их специфики, так как в процессе их выполнения Потребителю не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а так же из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью невозможно прогнозировать, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на:

- профессиональную гигиену полости рта;
- отбеливание зубов;
- повторное эндодонтическое лечение зубов;
- ортодонтическое лечение;
- втулки (матрицы) и перебазировка протеза;
- пломбы, при разрушенности коронки зуба более 50% ;
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- хирургические операции.

#### 2.7. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа Потребителя от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на назначенный профилактический осмотр;
- в случае устранения выявленных недостатков самостоятельно или в другом лечебном учреждении.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы, существенных недостатков выполненной услуги/работы, Потребитель должен обратиться с претензией к Исполнителю по телефону +7(3452)33-47-74 или лично, и записаться на прием к лечащему врачу.



## Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологических услуг

### 1. Обязательные гарантии

1.1. Исполнитель при оказании стоматологических услуг гарантирует:

- Безопасность услуг: обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя с учетом его права;
- Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- Предоставление услуг/работ аккредитованными специалистами;
- Соблюдение стоматологических стандартов;
- Проведение профилактических и контрольных осмотров (после сложного лечения);
- Контроль за процессом и результатом оказания медицинской услуги.

Совокупность указанных мероприятий обеспечивает качество стоматологических услуг/работ, оказываемых в ООО «Дента».

### 2. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг/работ

#### 2.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги/работы	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения профилактических осмотров
Запечатывание фиссуры зуба герметиком	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев
Наложение временной пломбы	1 неделя	1 неделя	Не предусмотрен
Лечение кариеса и некариозных поражений зубов (поверхностный, средний, глубокий)	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Первичное эндодонтическое лечение	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Пломба из стеклоиномерного цемента	1 месяц	6 месяцев	Не предусмотрен

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

**Гарантийный срок и срок службы сокращается:**

- при КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
- при КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.
- при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

**Об уменьшении срока гарантии на терапевтические услуги Исполнитель обязательно сообщает Потребителю с записью в амбулаторной карте.**

**Гарантийный срок не устанавливается на:**

- эндодонтическое перелечивание зубов, изначально пролеченных в других клиниках;
- эндодонтическое лечение временных зубов;
- эндодонтическое лечение постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- профессиональную гигиену полости рта, отбеливание зубов (результат услуги зависит от здоровья пациента, его образа жизни, привычек, от соблюдения/несоблюдения рекомендаций врача).

**2.2. Ортопедическая стоматология**

Наименование услуги/работы	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения профилактических осмотров
Коронка из пластмассы временная	2 недели	1 месяц	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Коронка из пластмассы временная на имплантате	2 недели	1 месяц	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Композитная накладка/вкладка, изготовленная непрямым методом (лабораторно)	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронка металлокерамическая	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронка металлокерамическая на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронка из диоксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронка из диоксида циркония на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез, ЧСПП, ПСПП	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Виниры	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Терапевтическая капа	1 месяц	6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача



**При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает Потребителю с записью в амбулаторной карте.**

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования или желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

**Гарантийный срок не устанавливается или аннулируется:**

- при отказе от предложенного плана лечения;
- при наличии заболеваний пародонта (гарантийный срок устанавливает врач);
- при наличии форс-мажорных обстоятельств (травмы, удар, стихийные бедствия и др.), способных повлиять на результаты лечения;
- при корректировке результатов лечения в другой клинике;
- при не предоставлении Потребителем полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья.
- при возникновении аллергической реакции, не отмечавшейся ранее, на разрешенные к применению стоматологические материалы и препараты.

Временные ортопедические конструкции должны быть заменены на постоянные в рекомендованном лечащим врачом сроке. Если по вине Потребителя (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя снимается.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

### 2.3. Хирургическая стоматология (имплантация)

Наименование услуги/работы	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения профилактических осмотров
Классическая имплантация	1 год	От 3-х до 5 лет	Не реже 1 раза в 6 месяцев
Имплантация с немедленной нагрузкой	1 год	От 3-х до 5 лет	Не реже 1 раза в 6 месяцев

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель при отсутствии медицинских противопоказаний переустановит имплантат. Если имплантат отторгается повторно, то Потребителю возвращаются расходы, понесенные на приобретение имплантата, равно, как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим должны будут внесены соответствующие изменения в план лечения.

#### Гарантийный срок не устанавливается или аннулируется:

- при нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении и невыполнении всех этапов рекомендованного плана лечения;
- если в период лечения Потребитель будет параллельно лечиться в другой клинике;
- если Потребитель не предоставил полную и достоверную информацию об общем состоянии здоровья;
- если ортопедическое лечение Потребитель провел в другой клинике.

### 2.4. Ортодонтическая стоматология

Наименование услуги/работы	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения профилактических осмотров
Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия брекет-системы	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Ретенционные аппараты:			
капа	3 месяца	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев
несъемный ретейнер	4 месяца	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев
ортодонтическая пластинка	3 месяца	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Потребителя.



**Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении Потребителем графика приема врача ортодонта, предусмотренного планом лечения;
- при нарушении эксплуатации ортодонтической конструкции;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- при несоблюдении рекомендаций по ношению ретенционного аппарата;
- при коррекции результата лечения в другой клинике;
- при наличии форс-мажорных обстоятельств (травмы, удар, стихийные бедствия и др.), способных негативно повлиять на результаты лечения.