

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» доводится до сведения Пациента, а также размещается на информационном стенде ООО «Стоматология Имплант-С».

1.3. Термины и определения:

1.3.1. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- анестезия местная внутривидовая (аппликационная, карпульная);
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- лечение пульпы зуба (эндодонтическое лечение);
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- лечение молочных зубов;
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата.

1.3.2. Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);

- установка и изготовление протезов съемных и несъемных, постоянных коронок.

1.3.3. Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры).

1.3.4. Исполнитель - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1.3.5. Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя.

3.3.6. Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Потребитель» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Потребитель» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.3.7. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества. При этом Потребитель обязан вернуть ранее переданную ему Исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, то есть с момента завершения лечения каждого случая.

1.3.8. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

1.3.9. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Потребителем рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения.

1.3.10. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на Потребителе.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

2. Обязательные гарантии

ООО «Стоматология Имплант-С» при оказании платных медицинских стоматологических услуг гарантирует:

2.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

2.3. Представление Потребителю (законному представителю Потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информации:

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

2.4. Составление сметы на платные медицинские услуги по требованию Потребителя. При этом она будет являться неотъемлемой частью договора.

2.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

2.6. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг.

3. Гарантийные сроки и сроки службы на СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

3.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, ООО «Стоматология Имплант-С» гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

3.2. Потребитель вправе предъявить претензии ООО «Стоматология Имплант-С» за нарушение ООО «Стоматология Имплант-С» гарантий, указанных в разделе 2 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Потребитель должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением ООО «Стоматология Имплант-С» данных гарантий.

3.3. Достижение и сохранность результата стоматологической услуги зависят от множества факторов, в том числе, от биологических особенностей организма, его реакции на вмешательство, предсказать которую не представляется возможным. Сохранность результата также во многом зависит от того, насколько ответственно Потребитель подходит к соблюдению рекомендаций врача.

3.4. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

3.4.1. При лечении корневых каналов:

Наш опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании корневых каналов ранее леченных, имеющих рентгенологические изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%.

3.4.2. При постановке имплантата:

Срок остеофиксации имплантата составляет от 3 до 12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 90% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеофиксируется либо остеофиксируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеофиксации в указанный срок по описанным причинам ООО «Стоматология Имплант-С» в отдельных случаях может добровольно принять решение о повторном проведении операции дентальной имплантации без взимания оплаты за нее, либо о единовременном зачете стоимости операции дентальной имплантации в счет альтернативного протезирования, либо принять решение о возврате стоимости операции дентальной имплантации Потребителю.

3.4.3. При проведении профессиональной гигиенической обработки полости рта мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

4. Гарантийные сроки и сроки службы на СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

4.1. ООО «Стоматология Имплант-С» несет ответственность за качество результата стоматологических работ в течение гарантийного срока. Гарантийный срок и срок службы на стоматологические работы установлены в **Приложении № 1** к настоящему Положению. Настоящим Положением устанавливаются средние гарантийные сроки и сроки службы.

4.2. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, ООО «Стоматология Имплант-С» не несет ответственности за результат выполненных работ.

4.3. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента (Потребителя) могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения Потребителем плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения Потребителем условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в медицинской карте.

5. Основания для уменьшения гарантийного срока

5.1. ООО «Стоматология Имплант-С» вправе в одностороннем порядке **уменьшить гарантийный срок**, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в медицинской карте, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;

- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;

- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;

- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

- **невыполнение согласованного плана протезирования в полном объеме;**

- иные причины, обоснованные лечащим врачом.

6. Основания для отмены гарантийного срока

6.1. ООО «Стоматология Имплант-С» вправе отменить гарантийный срок на выполненные работы в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Потребителя (если Потребитель не выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный ООО «Стоматология Имплант-С»);
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта в домашних условиях;
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг, утвержденных ООО «Стоматология Имплант-С»;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Потребителем.

6.2. В случае если после оказания услуг Потребитель обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных ООО «Стоматология Имплант-С» услуг, ООО «Стоматология Имплант-С» вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных ООО «Стоматология Имплант-С» услуг.

7. Негарантийные случаи

7.1. Клиника **не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения**, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативного вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- **изготовления и фиксации в другой клинике ортопедической конструкции на имплантат(ы), установленный(ные) в ООО «Стоматология Имплант-С»;**
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявления у пациента онкопатологии;
- выявления у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- отказ пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных исследований;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

7.2. Услуги, на которые **не устанавливается гарантия**. Гарантия не устанавливается на следующие стоматологические услуги:

- эндодонтическое перелечивание зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- восстановление зуба пломбой под ортопедическую конструкцию при покрытии зуба коронкой более чем через месяц;
- покрытие зуба коронкой при восстановлении зуба пломбой под ортопедическую конструкцию в другой клинике;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от ООО «Стоматология Имплант-С»;
- услуги, на проведении которых настоял Потребитель несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется подписанием плана лечения;
- в отдельных сложных случаях, при согласии Потребителя, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

8. Порядок предоставления гарантийного лечения

8.1. В случае обнаружения Потребителем в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате Потребитель вправе обратиться в ООО «Стоматология Имплант-С» с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги;
- безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возместить понесенных им расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

8.2. Потребитель обязуется в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах или их результате обратиться к Исполнителю в целях **установления факта** наличия недостатка. Факт недостатка должен быть зафиксирован Исполнителем в медицинской карте.

8.3. Срок ответа на письменную претензию Потребителя – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований Потребителя об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей своевременного посещения Потребителем назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

8.4. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит Потребителю наименьший дискомфорт.

9. Порядок продления гарантийного срока

9.1. При устранении **несущественных недостатков** (устраняются «на месте») путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача **в день записи на прием**, при этом **первоначально установленный гарантийный срок не прерывается**.

9.2. В случае, если ортопедическая и конструкция будет **подлежать ремонту**, гарантийный срок продлевается **на тот период, в рамках которого Потребитель конструкцией не пользовался**.

9.3. При устранении недостатков посредством **изготовления новой конструкции**, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия **начинает исчисляться заново**.

Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические работы

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров, герметизация (постоянный зуб)	1 год	2 года
2.	Временная пломба	1 мес	6 мес
3.	Временный шинирующий протез <i>(при условии: все корректирующие мероприятия в течение гарантийного срока проводить только в нашей клинике)</i>	1 год	2 года
4.	Металлокерамический протез на имплантатах <i>(при условии: все корректирующие мероприятия в течение гарантийного срока проводить только в нашей клинике)</i>	1 год 4 года - при условии соблюдения контрольных осмотров: через 3 месяца – через 6 месяцев – раз в год	2 года 4 года - при условии соблюдения контрольных осмотров: через 3 месяца – через 6 месяцев – раз в год
5.	Безметалловый протез на имплантатах (цирконий) <i>(при условии: все корректирующие мероприятия в течение гарантийного срока проводить только в нашей клинике)</i>	1 год 4 года при условии соблюдения контрольных осмотров: через 3 месяца – через 6 месяцев – раз в год	2 года / 4 года
6.	Коронка из металлокерамики на имплантате <i>(при условии: все корректирующие мероприятия в течение гарантийного срока проводить только в нашей клинике)</i>	1 год	2 года
7.	Коронка из диоксида циркония (безметалловая) на имплантате <i>(при условии: все корректирующие мероприятия в течение гарантийного срока проводить только в нашей клинике)</i>	1 год	2 года

8.	Коронка из металлокерамики	1 год	2 года
9.	Коронка из диоксида циркония (безметалловая)	1 год	2 года
10.	Коронка штампованная	1 год	2 года
11.	Коронка штампованная с фасеткой (пластмассовой облицовкой)	6 мес	1 год
12.	Коронка пластмассовая композитная	9 мес	1 год
13.	Полный съемный пластиночный протез	1 год	2 года
14.	Частичный съемный пластиночный протез	1 год	2 года