



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L.A. Svetlova'.

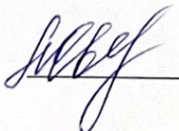
Светлова Л.А.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Ля Дентик» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и иными нормативными правовыми актами.
- 1.3. Настоящее положение вступает в силу с даты его подписания и публикации на сайте <https://dental-clin.ru/> и распространяет свое действие в отношении услуг (выполненных работ), оказанных после даты вступления в силу настоящего Положения.
- 1.4. Клиника вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Положение, а также прекратить его действие с обязательной публикацией изменений или информации о прекращении действия Положения на сайте Клиники <https://dental-clin.ru/> за 15 (пятнадцать) дней до вступления в силу таких изменений или прекращения действия Положения.
- 1.5. Действующие до внесения изменений в Положение или его отмены гарантийные обязательства, скидки, порядок и условия их предоставления сохраняются для пациентов, которым на оказанную услугу (выполненную работу) были установлены гарантийные обязательства до вступления в силу таких изменений или отмены Положения.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
- 2.2. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) Клиника, в рамках гарантийных обязательств, обязуется удовлетворить требование пациента о безвозмездном устранении недостатков либо, если обнаруженный недостаток является неустранимым, требование о:
 - соответствующем уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу);
 - возмещении понесенных пациентом расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
 - отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещении убытков.
- 2.3. Срок службы – это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие до принятия пациентом результата работы (услуги), либо по причинам, возникшим до этого момента.
- 2.4. Скидка – снижение цены на платную медицинскую услугу, установленной действующим на момент оказания услуги прейскурантом клиники при соблюдении пациентом условий, определенных настоящим Положением.
- 2.5. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется

 Светлова Л.А.

неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

- 2.6. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.7. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. Правила установления гарантийных обязательств

3.1 На оказанные услуги (выполненные работы) Клиникой устанавливаются гарантийные обязательства.

3.2 Гарантийные обязательства не устанавливаются на:

- эндодонтическое лечение (за исключением гарантийных обязательств на работы по пломбированию каналов зуба);
- хирургические вмешательства;
- профессиональную гигиену;
- наложение повязки (временной пломбы)
- операцию по удалению зуба;
- операцию цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- операцию по установке зубного имплантата;
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение
- временные пломбы;
- временные протезы;
- временные коронки.

3.3. Гарантийные сроки, сроки службы установлены в Приложении №1 к настоящему Положению, являющемся его неотъемлемой частью. В случае установления пациенту данных гарантийных сроков и сроков службы дополнительных отметок об этом в медицинской или иной документации пациента не делается.

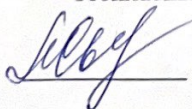
3.4. В каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению с предусмотренными в Приложении №1 к настоящему Положению. Решение по данному вопросу принимается лечащим врачом, в зависимости, в частности, от:

- клинической картины болезни (ситуации в полости рта)
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах окружающих тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

3.5. В случаях, когда на услугу (работу) гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, либо устанавливаются меньшей продолжительности, чем предусмотрено настоящим Положением, соответствующее условие указывается в акте приема-передачи оказанных услуг, в медицинской карте пациента или иной документации, а лечащим врачом делается об этом запись: «Гарантийные обязательства не установлены» либо «Гарантийный срок «__» месяцев, срок службы «__» месяцев». С данной записью пациента необходимо ознакомить под роспись.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 4.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание

 Светлова Л.А.

врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

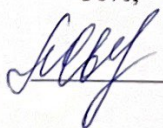
- 4.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 9 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 4.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
 - 4.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 4.4.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.5. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:
 - 4.5.1. при наличии подвижности зубов;
 - 4.5.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 5.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
 - 6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, а также курение.
 - 6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 6.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

 Светлова Л.А.

- 6.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 6.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

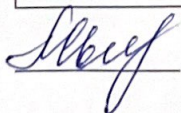
- 7.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- 7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическое медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно 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 ООО «Ля Дентик» 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;
- 7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
- 7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 7.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
- 7.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 7.1.6. 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.);
- 7.1.7. 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);
- 7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

8. Правила установления скидок

- 8.1. На повторное оказание услуг (выполнение работ), в отношении которых Клиникой ранее были установлены гарантийные обязательства и срок которых истек, предоставляется скидка (далее – повторная медицинская услуга)
- 8.2. Скидка предоставляется на следующие повторные медицинские услуги:

A16.07.003.001 Восстановление зуба вкладкой, виниром, полукоронкой из материала Emax или диоксид циркония с индивидуальной эстетикой

A16.07.004.003 Восстановление зуба коронкой постоянной цельнометаллической или металлокерамической стандартной

 Светлова Л.А.

A16.07.004.004 Восстановление зуба коронкой постоянной металлокерамической с плечевой массой и индивидуальным воспроизведением эстетики на зубы в линии улыбки
A16.07.004.006 Восстановление зуба коронкой постоянной безметалловой цельнокерамической диоксид циркония или Еmax с индивидуальной эстетикой (метод нанесения)
A16.07.033.001 Восстановление зуба коронкой с использованием цельнолитой разборной культевой вкладки
A16.07.006.001 Протезирование зуба с использованием имплантата металлокерамической постоянной коронкой с винтовой фиксацией
A16.07.006.002 Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной безметалловой из диоксида циркония с винтовой фиксацией
A16.07.006.003 Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной металлокерамической коронкой на цементной фиксации
A16.07.006.004 Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной безметалловой из диоксида циркония на цементной фиксации
A16.07.006.005 Протезирование зуба с использованием имплантата индивидуальным титановым абатментом (без стоимости коронки)
A16.07.006.006 Протезирование зуба с использованием имплантата индивидуальным циркониевым абатментом с титановым основанием (без стоимости коронки)
A16.07.054.011 Мультиюнит для имплантата
A16.07.023.001 Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами (1 челюсть) с опорой на имплантаты на титановой балке
A16.07.023.003 Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами (1 челюсть) с опорой на имплантаты на 4х шаровидных абатментах
A16.07.023.0010 Протезирование зубов постоянным протезом из диоксида циркония на 4х имплантатах
A16.07.023.0011 Протезирование зубов постоянным протезом из диоксида циркония на 6ти имплантатах
A16.07.023.006 Протезирование зубов постоянным акриловым протезом на 4х имплантатах
A16.07.023.007 Протезирование зубов постоянным акриловым протезом на 6ти имплантатах
A16.07.023.008 Протезирование зубов постоянным металлокерамическим\металлокомпозитным протезом на 4х имплантатах
A16.07.023.009 Протезирование зубов постоянным металлокерамическим\металлокомпозитным протезом на 6ти имплантатах

8.3 Размер скидки зависит от срока, в течение которого пациент обратился в Клинику за оказанием повторной медицинской услуги. Срок обращения исчисляется со дня, следующего за последним днем срока установленных гарантийных обязательств (гарантийного срока, срока службы).

Срок обращения	Размер скидки
1 год	60%
2 года	50%
3 года	40%
4 года	30%
5 лет	10%

 Светлова Л.А.

5.1	Пломбирование каналов зуба	3 месяца	3 месяца
5.2	Гарантия на пломбу при разрушении зуба менее 50% Депульпированный зуб рекомендовано покрыть коронкой.	12 месяцев	12 месяцев
5.3	Гарантия на пломбу при разрушении зуба более 50% Депульпированный зуб рекомендовано покрыть коронкой.	1 месяц	1 месяц

9.1.1. Данные 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%.

9.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

9.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии.


9.2.1. 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.

9.2.2. 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.

9.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

9.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные:		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2	Мостовидные протезы постоянные:		
2.1	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяца	12 месяца
2.2	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
4.	Коронки, вкладки, виниры:		
4.1	из металлокерамики и недорогого металла	24 месяца	24 месяца
4.2	Безметалловые (керамика, цирконий)	24 месяца	24 месяца
5.	Съемное протезирование с опорой на имплантаты	24 месяца	24 месяца

 Светлова Л.А.

8.3 Отдельная скидка в размере 10% предоставляется на повторное изготовление протеза по истечении срока гарантии.

8.4 Необходимым условием предоставления скидки на повторную медицинскую услугу в Клинике является:

8.4.1. Истечение срока гарантийных обязательств, ранее установленных Клиникой на оказанную услугу (выполненную работу).

8.4.2. Соблюдение пациентом правил ухода за полостью рта.

8.4.3. Соблюдение и выполнение пациентом предписаний и рекомендаций врачей Клиники.

8.4.4. Прохождение пациентом профилактических осмотров в Клинике в указанные лечащим врачом сроки.

8.4.5. Отсутствие сопутствующих заболеваний, состояний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях или которые могут негативно повлиять на результат оказания услуг (выполненных работ)

8.4.6. Стоимость медицинской услуги, ранее оказанной пациенту, оплачена пациентом (заказчиком) в полном объеме.

8.5. Скидка предоставляется автоматически. Стоимость медицинской услуги указывается с учетом скидки в акте приема передачи.

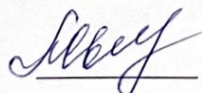
8.6. Скидки не суммируются.

8.7. Размер скидки в денежном эквиваленте исчисляется исходя из Прейскуранта, действующего на момент оказания повторной медицинской услуги в Клинике.

9. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

9.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.4.	V класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
2.	Восстановление зуба по технологии Build-up	1 месяц	1 месяц
3.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.1	Виниры	12 месяцев	12 месяцев
3.2	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев
4.	Лечение временных (молочных) зубов из стеклоиономерного цемента		
4.1	1 класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
4.2	II класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
4.3	III, IV класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
4.4	V класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
4.5	Герметизация	3 месяца	3 месяца
5.	Лечение пульпита \ периодонтита		

 Светлова Л.А.

6.	Условносъемное протезирование с опорой на имплантаты	24 месяца	24 месяца
7.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	24 месяца	24 месяца
8.	Фиксация брекетов	1 месяц	1 месяц
9.	Фиксация несъемного ретейнера	6 месяцев	6 месяцев
10	Окклюзионные шины и капы:		
10.1	Окклюзионная капа	6 месяцев	6 месяцев
10.2	Окклюзионная шины	6 месяцев	6 месяцев
11.	Съемная аппаратура		
11.1	Пластиночные аппараты	3 месяца	3 месяца
11.2.	Каповые аппараты (индивидуальные)	6 месяцев	6 месяцев
11.3.	Каповые аппараты (стандартные)	3 месяца	3 месяца

10. Гарантия на имплантацию

10.1. Среднестатистические показатели успешности остеоинтеграции имплантата – 97-99%. Курение, неудовлетворительная гигиена полости рта, бруксизм (ночное скрежетание зубами) являются основными факторами риска для остеоинтеграции имплантата. В случае неприживления имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного плана лечения осуществляется за счет Клиники. При невозможности повторной имплантации сумма, внесенная за оплату имплантации, учитывается при протезировании.

10.2. В случае отказа пациента от установки зубного протеза на установленный Клиникой имплантат гарантийные обязательства не сохраняются.

10.3. Гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются в случае, если коронка поставлена не в Клинике.

10.4. Гарантия на имплантат – 5 лет. По истечении этого срока, при переустановке имплантата, по любым причинам, оплачивается только сама операция по установки имплантата, в соответствии с прейскурантом клиники действующим в день повторного обращения.

Светлова Л.А.