



## Положение о гарантийном сроке и сроке службы

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006.
- 1.2. Настоящее положение вместе с договором на оказание платных стоматологических услуг, приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует вопросы установления гарантийных сроков, сроков службы на платные стоматологические работы (услуги), выполняемые в ООО «СЦ на Оптиков» (далее - Клиника).
- 1.3. Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) Клиника обязуется по требованию пациента:
  - безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);
  - соответственно уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги);
  - удовлетворить иные требования пациента, предусмотренные статьей 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.4. Срок службы - 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.
- 1.5. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 1.6. Гарантийный срок, срок службы (далее - гарантийные обязательства) исчисляются со дня выполнения работы (оказания услуги) пациенту.

### 2. Правила установления гарантийных обязательств

- 2.1. На оказанные услуги (выполненные работы) Клиникой устанавливаются гарантийные обязательства.
- 2.2. 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 документации пациента не делается.
- 2.3. Сроки гарантии и сроки службы могут быть зафиксированы в медицинской (амбулаторной) карте, плане лечения, акте выполненных услуг, в приложении к договору об оказании платных медицинских услуг.

- 2.4. В случаях, когда на услугу (работу) гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, либо устанавливаются меньшей продолжительности, чем предусмотрено настоящим Положением, в медицинской карте пациента либо иной документации лечащим врачом делается об этом запись: «Гарантийные обязательства не установлены» либо «Гарантийный срок - \_\_\_\_\_, срок службы - \_\_\_\_\_».

### **3. Права и обязанности клиники и пациента**

- 3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 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 необязательна.
- 3.3. Врачебная комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения ситуации.
- 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. В случаях, когда особенности организма Пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, могут быть установлены сокращенный гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, которые отражаются в медицинской карте, плане лечения, или ином документе.
- 3.6. 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, соблюдение правил эксплуатации результатов выполненных работ (оказанных услуг). Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.
- 3.7. 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. В случае отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний, посещения согласно графику профилактических осмотров, своевременного проведения профессиональной гигиены полости рта, выполнения всех рекомендаций и назначений врача-имплантолога, а также требований к эксплуатации выполненных работ (оказанных услуг), то при отторжении имплантата Клиника гарантирует повторную постановку имплантата за счет средств клиники либо возврат до 50% денежных средств от суммы уплаченной пациентом за установку имплантата. При повторной постановке имплантата за счет средств клиники все сопутствующие манипуляции (такие как остеопластика, пластика мягких тканей) оплачиваются пациентом согласно действующему прейскуранту.
- 3.9. В случае недостаточного объема образовавшейся кости после проведения остеопластики для установки имплантата, повторное оперативное вмешательство по восстановлению кости производится за счет Пациента.
- 3.10. Все скидки, возвраты денежных средств, производятся только после рассмотрения клинического случая врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).
- 3.11. В любом случае размер гарантийных обязательств не может превышать стоимость оказанной услуги (если иное не установлено в законе).

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

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента выполнения работы (оказания услуги), то есть с момента передачи результата, в том числе промежуточного, Пациенту.
- 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 гарантийного срока (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, каппами;
  - 5.1.7. Иные причины, негативно влияющие на оказанные Пациенту услуги.
- 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 могут быть установлены договором на оказание платных стоматологических услуг, ИДС. 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.
- 5.6. Срок гарантии и срок службы могут быть снижены также в том случае, если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции имплантата или протеза, применения материала (медикамента).

#### **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 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 Клиники о

проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. 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);
  - 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 том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
  - 6.1.6. Несоблюдение правил эксплуатации результатов выполненных работ (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 выполненным работам (оказанным услугам).

## Приложение № 1 к Положению о гарантийном сроке и сроке службы

1. На все виды стоматологических услуг (работ), за исключением указанных в пункте 3, устанавливается гарантийный срок равный 1 году со дня оказания услуги.
2. Срок службы составляет:

Для постановки пломб твердых тканей зубов, составляющих по своему объему не более ½ объема коронки зуба, действующих не более трех поверхностей коронки зуба и находящихся выше уровня цементно-эмалевого соединения.	1 год
Для эндодонтического лечения, проведенного на ранее нелеченых эндодонтически зубах, при условии хорошо проходимых корневых каналов и отсутствия рентгенологически выявляемого периапикального разрежения костной ткани.	1 год
Для изготовления и постановки несъемных ортопедических конструкций, таких как вкладки и виниры, культевые вкладки разборные и неразборные, коронки цельнолитые, металлокерамические, керамические коронки на основе диоксида циркония, оксида алюминия и т. п.	1 год
Для изготовления съемных ортопедических конструкций, таких как пластиночные акриловые протезы, нейлоновые протезы, бюгельные протезы, съемные протезы на телескопических коронках и т. п.	1 год
Для установки дентальных имплантатов.	1 год

3. Для следующих видов стоматологических услуг (работ) устанавливается гарантийный срок равный 24 часам и срок службы равный 48 часам:
  - изготовление временных конструкций (коронки, пломбы, шинирующие конструкции, временные и/или непосредственные съемные протезы);
  - постановка пломб, составляющих по своему объему более ½ объема твердых тканей коронки зуба и/или пломб, действующих более 3-х поверхностей зубов, а также пломб находящихся ниже уровня цементно-эмалевого соединения;
  - проведение эндодонтического лечения зубов, которые ранее подвергались эндодонтическому лечению;
  - эндодонтическое лечение зубов с диагнозом «периодонтит» и/или при наличии рентгенологически выявляемого периапикального разрежения костной ткани;
  - эндодонтическое лечение зубов с труднопроходимыми корневыми каналами (величина изгиба канала по данным рентгенологического исследования до начала лечения более 15 град.; наличие дентиклей в просвете канала или полости зуба);
  - отбеливание зубов;
  - лечение заболеваний пародонта;
  - изготовление любых ортопедических конструкций, которые действуют в качестве опоры зубы с неблагоприятным прогнозом;
  - установка временных имплантатов, миниимплантатов, служащих опорой для перемещения зубов при ортодонтическом лечении;
  - иные работы, определяемые лечащим врачом.