

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор ООО «Кремлевская стоматология»

А.Ю. Архипенко

05 января 2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
«О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение в ООО «Кремлевская стоматология» (далее – Клиника) разработано в соответствии и во исполнение требований:

- статьи 470, 471, 722, 723, 724, 737 ГК РФ;
- преамбулы, статьи 5, 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736.

1.2. В настоящем Положении определяются порядок и условия установления гарантийных сроков и сроков службы, максимально возможные гарантийные сроки и сроки службы, порядок реализации гарантий, условия выполнения Клиникой гарантийных обязательств.

1.3. Гарантийные обязательства, установленные в настоящем Положении, являются взаимными, то есть обязательными как для потребителя (пациента, заказчика), так и для Клиники.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

1.4.1. **Гарантии** – это установленные Клиникой гарантийный срок и срок службы.

1.4.2. **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения в результате стоматологической работы недостатка Клиника обязана удовлетворить требования потребителя (пациента, заказчика) в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.4.3. **Срок службы** – это период времени, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за возникновение в этом периоде существенных недостатков.

1.4.4. **Стоматологические услуги** – это медицинские услуги, направленные на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, имеющие самостоятельное законченное значение и не имеющие овеществленного материального результата.

1.4.5. **Стоматологические работы** – это медицинские вмешательства, направленные на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, имеющие самостоятельное законченное значение и овеществленный материальный результат, который может сохраняться в течение установленного гарантийного срока.

1.4.6. **Недостаток стоматологической работы** – это несоответствие результата стоматологической работы целям, для которых результат данной стоматологической работы обычно используется, а также условиям договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Клиникой и пациентом.

1.4.7. **Существенный недостаток стоматологической работы** – это неустранимый недостаток результата стоматологической работы или недостаток результата стоматологической работы, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ.

2.1. Гарантийный срок и срок службы устанавливаются на результат стоматологических работ, так как он имеет овеществленный материальный характер и может сохраняться на протяжении установленного гарантийного срока и срока службы.

2.1.1. Результатами стоматологических работ являются:

- временные ортопедические конструкции;
- съемные постоянные ортопедические конструкции;
- несъемные постоянные ортопедические конструкции;
- каппы;
- виниры;
- ретейнеры;
- съемные ортодонтические аппараты;
- несъемные ортодонтические пластины для детей;
- штифтовкладки;
- прямые композитные реставрации;
- не прямые композитные реставрации (пломбы-вкладки);
- пломбы (за исключением временных);
- шины

2.2. Гарантийный срок и срок службы не устанавливаются на оказание стоматологических услуг, так как последние не имеют о вещественного материального результата и степень достижения результата оказания услуг во многом зависит от индивидуальных особенностей организма пациента, наличия либо отсутствия у него относительных противопоказаний, клинической картины полости рта и в целом организма пациента.

2.2.1. Стоматологическими услугами являются:

- хирургические медицинские услуги (проведение костной пластики, установка импланта(тов), удаление зуба(ов), пластика мягких тканей и т.д.);
- ортодонтические медицинские услуги (ортодонтическое лечение на брекет-системе, на элайнерах и т.д.);
- пародонтологические медицинские услуги (за исключением установки шины);
- терапевтические медицинские услуги (эндодонтическое лечение – обработка и пломбирование корневых каналов; наложение временной пломбы и т.д.);
- профессиональная гигиена полости рта;
- отбеливание зубов;
- иные медицинские вмешательства, не имеющие законченного о вещественного материального результата.

2.3. Гарантийный срок и срок службы начинают исчисляться с момента окончания стоматологической работы, результатом которой начинает пользоваться пациент.

2.4. Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологических работ, установленные в настоящем Положении, являются максимально возможными. Врач может уменьшить гарантийный срок и срок службы, руководствуясь:

- наличием неудовлетворительной гигиены полости рта;
- индексом КПУ (индекс, который отражает интенсивность поражения зубов кариесом);
- наличием у пациента относительных противопоказаний к проведенному медицинскому вмешательству;
- несоблюдением пациентом режима лечения, в том числе невыполнением рекомендаций, несоблюдением установленного плана лечения;
- ранее несоблюдением пациентом условий предоставления гарантий;
- высокой степенью риска наступления неблагоприятного исхода лечения;
- индивидуальными особенностями пациента,
- клинической картиной полости рта и организма пациента в целом.

2.4.1. В случае уменьшения гарантийного срока и/или срока службы на результат стоматологической работы врач фиксирует измененный гарантийный срок и/или срок службы в медицинской карте пациента.

2.5. Клиникой установлены следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Результат стоматологических работ	Гарантийный срок	Срок службы
Временная съемная ортопедическая конструкция	3 месяца	6 месяцев
Временная несъемная ортопедическая конструкция	3 месяца	6 месяцев
Постоянный полный съемный зубной протез	1 год	1 год
Постоянный частичный съемный протез (бюгельный протез)	1 год	1 год
Постоянный условно-съемный протез	1 год	1 год
Коронка пластмассовая	4 месяца	6 месяцев
Коронка металлокерамическая, из диоксида циркония (в том числе с керамической облицовкой)	1 год	1 год
Мостовидная металлокерамическая ортопедическая конструкция	1,5 года	1 год
Мостовидная ортопедическая конструкция из диоксида циркония (в том числе с керамической облицовкой)	1 год	1 год
Каппа	4 месяца	6 месяцев
Виниры	9 месяцев	1 год
Ретейнер	4 месяца	6 месяцев
Съемный ортодонтический аппарат	3 месяца	6 месяцев
Несъемная ортодонтическая пластина для детей	3 месяца	6 месяцев
Штифтовкакладка	3 месяца	6 месяцев
Прямая композитная реставрация зуба	4 месяца	6 месяцев
Непрямая композитная реставрация зуба (пломбы-вкладки)	1 год	1 год
Пломба (за исключением временной пломбы)	1 год	1 год
Шина	3 месяца	6 месяцев
Пломба из композита светового отверждения	1 год	1 год
Повторная эндодонтия	2 недели	2 недели
Реставрации после обязательного эндодонтического лечения, требующие использования коронок	4 месяца	4 месяца
Починка протезов	1 месяц	1 месяц

2.6. Установление гарантийного срока и срока службы не распространяется также на:

- опорные зубы и/или имплантаты под ортопедической конструкцией;
- временные пломбы;
- матрицы замковых креплений ортопедический конструкций;
- ортопедические конструкции, изготовленные и установленные в другой медицинской организации, и которые подлежали переделке, коррекции в Клинике.

2.7. Перебазировка (коррекция) ортопедической конструкции, как правило, является обязательной частью ортопедического лечения и подлежит оплате со стороны потребителя (пациента, заказчика). Необходимое количество перебазировок определяется индивидуально, исходя из клинической картины полости рта пациента и его индивидуальных особенностей.

2.8. После истечения установленного срока службы рекомендуется прекратить использовать результат стоматологической работы, в противном случае возможно причинение вреда здоровью и жизни пациента (информация предоставлена в соответствии со ст.1097 ГК РФ).

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ГАРАНТИЙ.

3.1. Если потребитель (пациент, заказчик) в течение установленного гарантийного срока обнаружит недостаток результата стоматологической работы, он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы либо;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы либо;
- безвозмездного выполнения другой стоматологической работы из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы либо;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

3.1.1. Устранение недостатков результатов стоматологических работ (за исключением существенных недостатков, обнаруженных в период срока службы), выявленных за пределами установленного гарантийного срока, осуществляется за счет потребителя (пациента, заказчика).

3.2. Если потребитель (пациент, заказчик) в течение установленного срока службы обнаружит существенный недостаток стоматологической работы, он вправе потребовать безвозмездно устранить недостатки. При этом потребитель (пациент, заказчик) должен доказать, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Если данное требование не удовлетворено в установленный законом срок или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

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

3.2.1. Устранение существенных недостатков результатов стоматологических работ, выявленных за пределами установленного срока службы, осуществляется за счет потребителя (пациента, заказчика).

3.3. Способ устранения недостатка результата стоматологической работы (например, ремонт зубного протеза, его коррекция или его замена) определяется Клиникой (в частности, в лице лечащего врача) самостоятельно исходя из клинической картины полости рта пациента, серьезности обнаруженного недостатка, индивидуальных особенностей пациента и иных факторов.

3.4. В случае если устранение недостатка результата стоматологической работы производится в день приема пациента лечащим врачом (в связи с обращением потребителя с требованием устранить недостаток работы) течение первоначально установленного гарантийного срока и срока службы не приостанавливается.

3.5. В случае если устранение недостатка результата стоматологической работы производится не в день приема пациента лечащим врачом (в связи с обращением потребителя с требованием устранить недостаток работы), а в иной, более длинный промежуток времени, то течение гарантийного срока и срока службы временно приостанавливается до момента устранения выявленного недостатка.

3.6. В случае если способом устранения недостатка результата стоматологической работы выбрана его замена (например, замена полностью сломанного зубного протеза на новый зубной протез) гарантийный срок и срок службы устанавливаются на данный результат заново.

3.7. Установка имплантата является стоматологической медицинской услугой, на которую не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы. Однако в случае отсутствия приживления (остеоинтеграции) имплантата в установленные в информированном добровольном согласии или в ином документе сроки Клиника принимает на себя добровольное обязательство:

- **единожды провести бесплатную повторную установку имплантата.** При этом пациенту бесплатно предоставляется новый имплантат и бесплатно проводится сама операция по его установке. Либо
- **единожды зачесть стоимость ранее установленного имплантата и стоимость операции по его установке в счет альтернативного протезирования.**

3.7.1. В случае, если пациент отказывается от проведения повторной операции по установке имплантата и от предложенного альтернативного протезирования, стоимость имплантата и стоимость операции по его установке не возвращаются.

3.7.2. В случае повторного отсутствия приживления имплантата дальнейшее лечение (вновь проведение имплантации при наличии медицинских показаний и возможностей организма либо проведение альтернативного протезирования) осуществляется за счет потребителя (пациента, заказчика).

3.7.3. В случае утраты имплантата после его приживления (в частности, факт приживления (остеоинтеграции) фиксируется в медицинской карте или его можно определить на рентгенологическом снимке) пациент не может воспользоваться возможностью, предоставленной в п.3.7 настоящего Положения.

3.7.4. В случае, если при бесплатной повторной установке имплантата выявится необходимость проведения дополнительных медицинских манипуляций (проведение костной пластики, использование тромбоцитарных мембран и прочее), стоимость дополнительных медицинских услуг и используемых материалов оплачивается потребителем (пациентом, заказчиком) отдельно.

3.8. В случае утраты имплантата или опорного зуба под ортопедической конструкцией в пределах установленного срока службы стоимость утраченной ортопедической конструкции может быть засчитана в счет альтернативного протезирования ротовой полости при соблюдении пациентом условий предоставления гарантий.

4. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КЛИНИКОЙ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ.

4.1. Клиника исполняет свои гарантийные обязательства перед потребителем (пациентом, заказчиком), установленные в разделе 3 настоящего Положения, при выполнении пациентом всех обозначенных условий предоставления гарантий.

4.1.1. Условия предоставления гарантий:

- соблюдение рекомендаций;
- соблюдение правил использования результатов стоматологических работ;
- соблюдение режима посещений (своевременные явки на приемы, отсутствие пропусков и опозданий на приемы и т.п.);
- выполнение в полном объеме плана лечения;
- отсутствие отказа пациента (законного представителя) от лечения, выполнения плана лечения, от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг;
- выполнение назначений лечащего врача;
- явки на осмотры к лечащему врачу Клиники с целью контроля за результатами стоматологических работ и профилактики возникновения сопутствующих стоматологических заболеваний, прямо или косвенно способных оказать влияние на достигнутый результат стоматологической работы, не реже 1 раза в 6 месяцев;
- прохождение профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев (в подтверждении данного факта Клиника имеет право запросить у пациента выписку из медицинской карты другой медицинской организации, если данная услуга оказывалась не в Клинике, а пациент обязуется ее предоставить);
- отсутствие вмешательств третьих лиц (в частности, других медицинских организаций) или непреодолимой силы в результаты стоматологических работ;
- отсутствие травм в области головы после завершения стоматологической работы;
- отсутствие получения медицинских услуг в других медицинских организациях, способных прямо или косвенно повлиять на изменение достигнутого ранее в Клинике

результата стоматологических работ (в частности, проведение пластических операций в области лица и шеи);

- отсутствия самостоятельного вмешательства в результат стоматологической работы (попытки починки, коррекции стоматологической конструкции, самостоятельное снятие стоматологической конструкции и прочее);

- отсутствие самолечения (принятие лекарственных препаратов, выполнение манипуляций и процедур, не согласованных с врачом Клиники, способных прямо или косвенно повлиять на результат стоматологической работы);

- отсутствия заболеваний (в частности, бруксизма) или состояний организма (в частности, беременности) способных прямо или косвенно повлиять на результат стоматологической работы;

- отсутствия выявления заболеваний (в частности, онкологических заболеваний, остеопороза и т.д.) или состояний организма (в частности, беременности) после завершения стоматологической работы, способных прямо или косвенно повлиять на результат стоматологической работы;

- при обнаружении недостатка результата стоматологической работы обратиться в Клинику не позднее 7 календарных дней с момента его обнаружения и явиться на назначенный прием к врачу Клиники.

Директор ООО «Кремлевская стоматология» _____ Архипенко А.Ю.