

*Утверждено Приказом № 51
от «11» апреля 2023 года*

Положение о гарантийных обязательствах в ООО «Орто+»

1. Термины и определения

Клиника (Исполнитель) – Общество с ограниченной ответственностью «Орто+», зарегистрировано и внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 14 декабря 2010 года за основным государственным номером (ОГРН) 5107746018947, в лице Генерального директора Жахонгинова Батирхуджи Баходирхужаевича, действующего на основании Устава.

Пациент – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с договором предоставления платных медицинских услуг. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору.

Заказчик – лицо, заключающее договор предоставления платных медицинских услуг, на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по договору медицинские услуги.

Договор предоставления платных медицинских услуг – договор, заключаемый между Заказчиком (Пациентом) и Клиникой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Недостаток услуги – это несоответствие оказанной медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора предоставления платных медицинских услуг (приложений к договору), заключенного между Клиникой и пациентом, а при отсутствии в договоре условий о качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту (потребителю) возможность использования овеществленного результата оказанных Клиникой медицинских услуг и нести ответственность за существенные недостатки.

Существенный недостаток услуги – 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. Не являются недостатками услуг (в том числе существенными) возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания, включая, но не ограничиваясь следующими: осмотр полости рта; обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; отбеливание зубов; операция удаления зубов; амбулаторные хирургические операции; установка дентального имплантата; лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое); ортодонтическое лечение.

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 срока службы, включая, но не ограничиваясь следующими: прямые композитные реставрации (пломбы); не прямые реставрации (вкладки, виниры); протезы съемные и несъемные, временные и постоянные; ортодонтические аппараты.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.
- 2.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006).

- 2.3. Если в иных документах (медицинской карте, гарантийном талоне (сертификате), плане лечения, акте сдачи-приемки оказанных услуг, приложении к договору предоставления платных медицинских услуг и т. п.) установлен иной гарантийный срок или срок службы, чем срок, указанный в настоящем Положении, то преимущественную юридическую силу (над настоящим Положением) имеет указанный в ином документе срок. При этом стороны исходят из того, что иной (отличный от срока, установленного в настоящем Положении) гарантийный срок или срок службы согласован с пациентом и обусловлен физиологическими особенностями или особенностями состояния его здоровья.
- 2.4. Медицинская услуга, согласно статье 2 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Целью является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни. Результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья пациента, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Клиника, по независящим как от нее, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по Договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов. Это связано с индивидуальными особенностями организма пациента, наличием/отсутствием у него хронических заболеваний. Кроме того, большую роль играет наследственность.
- 2.5. Поскольку в процессе предоставления некоторых медицинских услуг возникает овеществленный результат, Исполнитель обязан установить на него гарантийный срок и срок службы. Гарантийный срок и срок службы, указанные в настоящем Положении, распространяются только на овеществленные результаты предоставленных пациенту медицинских услуг, перечисленные в настоящем Положении.

3. Гарантийные сроки и сроки службы

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты стоматологических работ (терапевтическая стоматология).

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленный результат стоматологических терапевтических услуг исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте пациента. Признаками окончания лечения являются: при лечении кариеса – установленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и (при наличии показаний) покрытие зуба постоянной конструкцией (коронкой и т.п.), установление штифтов. Срок гарантии на лечение молочных (временных) зубов от 1 месяца до 12 месяцев с учетом сроков физиологической смены.

Лечение патологии твердых тканей зубов. Эстетическое восстановление.	Гарантийный срок	Срок службы
Герметизация фиссур (неинвазивная)	6 месяцев	12 месяцев
Герметизация фиссур (инвазивная)	6 месяцев	12 месяцев
Композитная/компомерная реставрация любой сложности фронтальных и боковых зубов ранее подвергавшихся	6 месяцев	12 месяцев

восстановлению в сторонней клинике		
Композитная/компомерная реставрация 2 кат сложности (средний кариес I класс, клиновидный дефект V класс, после эндо фронтальных зубов	12 месяцев	18 месяцев
Композитная/компомерная реставрация 3 кат сложности (после эндодонтического лечения премоляров и моляров, полости II класса)	12 месяцев	18 месяцев
Композитная/компомерная реставрация 4 кат сложности (МОД, значительное восстановление коронковой части зуба, Build-Up)	6 месяцев	12 месяцев
Эстетическая реставрация 1 категория (III класс, без реж края)	12 месяцев	24 месяца
Эстетическая реставрация 2 категория (IV класс, с реж краем)	12 месяцев	24 месяца
Лечение абфракционного клиновидного дефекта с использованием СИЦ (Fuji IX)	1 месяц	1 месяц
Реставрация скола керамики	7 дней	1 месяц
Вкладки/ накладки / виниры		
Металлическая вкладка/накладка (благородный сплав). 1 поверхность (без стоимости сплава)	12 месяцев	24 месяца
Металлическая вкладка/накладка (благородный сплав). 2 поверхности (без стоимости сплава)	12 месяцев	24 месяца
Металлическая вкладка/накладка (благородный сплав). 3 поверхности (без стоимости сплава)	12 месяцев	24 месяца
Керамическая вкладка Emax	12 месяцев	24 месяца
Керамическая вкладка рефрактор	12 месяцев	24 месяца
Керамический винир	12 месяцев	18 месяцев
Винир /вкладка/ накладка на основе композита ceramag	6 месяцев	12 месяцев
Пломбирование канала однокорневого зуба.	12 месяцев	2 месяца
Пломбирование 2 каналов многокорневого зуба.	12 месяцев	2 месяца
Пломбирование 3 каналов многокорневого зуба.	12 месяцев	2 месяца
Пломбирование 4 каналов многокорневого зуба.	12 месяцев	2 месяца
Пломбирование 1 канала препаратом LederMix.	14 дней	14 дней
* - Гарантия на постоянные реставрации предоставляется при условии наличия у пациента стабильного, сбалансированного с равномерным распределением нагрузки прикуса.		

3.2. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты стоматологических работ (ортопедическая стоматология)

Ортопедическое лечение направлено на устранение дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки); съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты ортопедических стоматологических услуг исчисляются с момента установки (фиксации) постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте пациента.

<u>Несъемное протезирование</u>	<u>Гарантийный срок</u>	<u>Срок службы</u>
---------------------------------	-------------------------	--------------------

<u>Литые культевые вкладки</u>		
Вкладка культевая металлическая	12 месяцев	12 месяцев
Вкладка культевая (благородный сплав; без стоимости сплава)	12 месяцев	12 месяцев
Вкладка культевая комбинированная	12 месяцев	12 месяцев
Вкладка культевая из оксида циркония	12 месяцев	12 месяцев
<u>Коронки</u>		
Коронка литая	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка на основе КХС премиум (с исп. артикулятора)	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка на основе благородного сплава (без стоимости сплава)	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка на основе оксида циркония (послойное наложение керамической массы)	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка E.Max Zir press	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка, рефрактор	12 месяцев	24 месяца
Телескопическая коронка двойная	12 месяцев	24 месяца
<u>Протезирование на имплантах системы Astra Tech, AlphaBio</u>		
Керамическая коронка на имплантате на основе КХС "IPS D.Sign" Германия (на индивидуальном абатменте)	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка на имплантат на основе оксида циркония "IPS D.Sign" Германия (послойное наложение керамической массы) или благородный сплав (без стоимости сплава). Абатмент в стоимость не входит	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка на имплантат прикручиваемая CoCr/CAD (с титановым абатментом)	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка на имплантат на основе оксида циркония "IPS D.Sign" Германия на циркониевом абатменте	12 месяцев	24 месяца
<u>Съёмное протезирование</u>		
Частичный съёмный протез со стальными гнутыми кламерами "Ivoclar-Vivadent" Германия	12 месяцев	12 месяцев
Полный съёмный протез с зубами "Ivoclar-Vivadent" Германия	12 месяцев	12 месяцев
Съёмный протез на миниимплантах	12 месяцев	12 месяцев
Иммидиат протез с зубами "Ivocryl" Германия	12 месяцев	12 месяцев
Съёмный протез премиум (с использованием артикулятора)	12 месяцев	12 месяцев
<u>Бюгельное протезирование</u>		
Бюгельный протез с фиксацией за счёт кламеров с зубами "Ivoclar-Vivadent" Германия	12 месяцев	12 месяцев
Бюгельный протез на замках Bredent (односторонний протез)	12 месяцев	12 месяцев
Бюгельный протез на замках Bredent (двусторонний протез)	12 месяцев	12 месяцев
Бюгельный шинирующий протез	12 месяцев	12 месяцев
Нейлоновый протез	12 месяцев	12 месяцев
<u>Имплантология</u>		
Титановый дентальный винтовой имплантат AlphaBio	12 месяцев	24 месяца
Титановый дентальный винтовой имплантат Astra Tech	12 месяцев	24 месяца

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты стоматологических работ (ортодонтическая стоматология)

Ортодонтическое лечение проводится в целях лечения и профилактики зубочелюстных патологий, в том числе исправления прикуса, способствует нормализации положения отдельных зубов, формы и размера зубных рядов, коррекции прикуса и является эффективным способом устранения дефектов и аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, прикуса, нормализации жевания и улучшения эстетики лица.

Гарантийные сроки на ортодонтическое лечение не могут быть установлены в силу положений, изложенных в пункте 2.4. настоящего Положения.

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты ортодонтических стоматологических услуг, перечисленных в настоящем пункте Положения, исчисляются с момента завершения ортодонтического лечения, что подтверждается записью в медицинской карте пациента, и распространяются только на ретенционный этап.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Ретенционный аппарат на 1 челюсть	12 месяцев	12 месяцев

3.4. Перечень стоматологических услуг, к которым не применяется гарантийный срок и/или срок службы в силу их специфики (отсутствия овеществленного результата).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, медицинские услуги потребляются в процессе предоставления, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды вмешательств:

- 3.4.1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
- 3.4.2. Отбеливание зубов.
- 3.4.3. Наложение повязки.
- 3.4.4. Установка временной пломбы, установка временных ортопедических конструкций (в том числе временных коронок) и временных реставраций, изготовленных прямым методом.
- 3.4.5. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, синус-лифтинг, костная пластика, удаление зуба и др.).
- 3.4.6. Лечение заболеваний, связанных с воспалением периодонта и пародонта.
- 3.4.7. Перебазировка, ремонт протезов.
- 3.4.8. Пародонтологическое лечение.
- 3.4.9. Иные медицинские услуги, не перечисленные в настоящем пункте Положения.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на ортодонтическое лечение.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в настоящем Положении, действуют только при условии выполнения пациентом следующих правил использования овеществленных результатов оказанных медицинских услуг:

- 3.5.1. Прохождение пациентом профилактических осмотров не реже, чем один раз через каждые 6 месяцев от последнего приема (визита в Клинику), если иной срок не указан в ином документе, составленном Исполнителем, – гарантийном талоне (сертификате) и т.п.
- 3.5.2. Прохождение профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев, если иной срок не указан в ином документе, составленном Исполнителем, – гарантийном талоне (сертификате) и т.п.
- 3.5.3. Соблюдение всех рекомендаций лечащего врача, а также рекомендаций, изложенных в добровольном информированном согласии, приложениях к договору предоставления платных медицинских услуг, памятках, гарантийных талонах (сертификатах) и иных документах, составленных лечащим врачом или представителями Клиники, с которыми пациент ознакомлен.
- 3.5.4. Соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
- 3.5.5. Выполнение всего комплексного плана лечения, согласованного с Пациентом.
- 3.5.6. Невмешательство в результаты стоматологических услуг, оказанных Клиникой (включая лечение, удаление, изменение положения, цвета и т.п.). Если пациент намерен провести

какое-либо вмешательство в результаты оказанных в Клинике услуг, он обязан предварительно уведомить Клинику о таком намерении.

- 3.6. В случае несоблюдения пациентом какого-либо из правил, перечисленных в настоящем разделе Положения, а также в случае отказа пациента от завершения лечения согласно плану лечения (в том числе если временные стоматологические конструкции не заменены постоянными), Клиника не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах услуг.
- 3.7. Пациент обязан до начала оказания медицинских услуг либо незамедлительно сразу после выявления каких-либо заболеваний или получения травм письменно (путем заполнения соответствующей анкеты или иным способом) предоставить уполномоченному представителю Клиники полную информацию, касающуюся состояния здоровья пациента (анамнез жизни и болезни, аллергологический анамнез, сведения о заболеваниях, травмах и т.п.). В случае невыполнения пациентом обязанности, указанной в настоящем пункте Положения, Клиника снимает с себя гарантии в одностороннем порядке и не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.
- 3.8. **Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях:** при лечении зубов, ранее подвергавшихся восстановлению (пломбированию) коронковой части зуба и эндодонтическому лечению не в нашей Клинике; при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностики с целью постановки (уточнения) диагноза; если пациент настаивает на лечении и/или протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.); осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом; ремонта и исправления работы самим пациентом; если пациент устанавливает коронку на имплантат установленный в нашей клинике в другой медицинской организации; при расцементировке коронки, если коронка утеряна пациентом; при протезировании на имплантатах, если рекомендованный лечащим врачом срок протезирования просрочен более, чем на 1 месяц; при возникновении у пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации; при фиксации и починке протезов (иных конструкций), изготовленных в других медицинских организациях; при повреждении о вещественных результатов стоматологических услуг, изготовленных Исполнителем, вследствие обстоятельств непреодолимой силы, возникновения (усугубления) у пациента заболеваний или противоправных действий третьих лиц (авария, травма, онкологические заболевания, остеопороз и/или многоплодная беременность, генерализованный пародонтит и т.п.). Срок гарантии (срок службы) о вещественных результатов стоматологических услуг не возобновляется при коррекции (починке, исправлении) в процессе использования. В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ день/месяцев».
- 3.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке сократить гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатов стоматологических услуг на 50% в следующих случаях: самолечение пациентом стоматологических заболеваний (в том числе применение средств гигиены, прием препаратов, не назначенных врачом Исполнителя); нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами; при выявлении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта (гигиенический индекс «ГИ» больше 1,5); при значительном кариозном поражении полости рта пациента (показателе КПУ - кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы - более 18).

4. Порядок обращения пациентов (в период гарантии)

- 4.1. В случае возникновения замечаний (вопросов) к результатам оказанных стоматологических услуг или выявления недостатков (включая существенные) пациент обязан обратиться в Клинику, письменно изложить суть своих требований, после чего записаться на прием к лечащему или иному замещающему его врачу. Если пациент до обращения к Исполнителю самостоятельно силами третьих лиц устранил выявленные недостатки, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3

- Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.
- 4.2. После осмотра пациента врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
 - 4.3. Клиника имеет право потребовать, а пациент обязан предоставить документальное подтверждение надлежащего соблюдения пациентом обязанностей и правил, изложенных в разделе 3 настоящего Положения.
 - 4.4. Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана заявить соответствующую письменную претензию нарушившей стороне либо воспользоваться правом на судебную защиту в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
 - 4.5. Датой заявления претензии является дата почтового штемпеля (иной почтовой отметки) о вручении соответствующего отправления адресату, а в случае отсутствия адресата по адресу, указанному в Договоре или возврату почтового отправления по иной причине в связи с невозможностью доставки или вручения – дата, указанная в почтовой квитанции соответствующего почтового отправления.
 - 4.6. Претензия Пациента должна быть однозначно определена в качестве таковой, содержать описание допущенного нарушения (недостатка), нормы закона и положения Договора, на которых основаны требования, а также суть требований Пациента согласно законодательству Российской Федерации. К претензии должен быть приложен расчет суммы требования (реальный ущерб, пени, штраф и т.п.) и копии документов, его обосновывающих (если применимо). Письмо, не соответствующее данным правилам, не считается претензией и Сторонами не рассматривается как начало процедуры урегулирования споров и разногласий Сторон.
 - 4.7. Исполнитель в течение 10 дней с момента получения претензии Пациента обязан рассмотреть ее и пригласить Пациента на заседание врачебной комиссии. Пациент, в свою очередь, обязан в сроки, указанные Исполнителем, явиться на заседание врачебной комиссии – для рассмотрения сути возникших у Пациента претензий.
 - 4.8. В случае назначения экспертизы ее оплату производит сторона, инициировавшая проведение экспертизы. Если в заключении экспертов будет установлено, что услуги были оказаны Клиникой надлежащим образом и недостатков в результатах услуг не выявлено, пациент в срок, установленный в требовании Клиники обязан возместить Клинике расходы на экспертизу.

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом руководителя и действует до введения новой редакции Положения.
- 5.2. Ознакомление пациентов с настоящим Положением осуществляется в момент заключения договора предоставления платных медицинских услуг либо в иной момент, согласованный сторонами, и подтверждается подписью пациента об ознакомлении с текстом настоящего Положения.
- 5.3. Ставя свою подпись об ознакомлении с настоящим Положением в договоре предоставления платных медицинских услуг или ином документе, пациент подтверждает, что внимательно ознакомился с текстом настоящего Положения, согласен с положениями, изложенными в нем, и обязуется исполнять Положение.