

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Орто Клуб СПб»
Журавлева С.В.
01.01.2025г.

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 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.
- 1.2. Настоящее положение вместе с договором на оказание платных стоматологических услуг, информированными добровольными согласиями, планами лечения, медицинской документацией, регулирует вопросы установления гарантийных сроков, сроков службы на платные стоматологические работы (услуги), выполняемые в ООО «Орто Клуб СПб» (далее – Клиника).
- 1.3. Гарантийный срок – период, в течении 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 Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.4. Срок службы – период, в течении 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 – неустраняемый 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. В соответствии с настоящим Положением на оказанные услуги (выполненные работы) Клиникой устанавливаются гарантийные обязательства.
- 2.2. Сроки гарантии и сроки службы могут быть зафиксированы в информированном добровольном согласии, медицинской (амбулаторной) карте, плане лечения, акте выполненных работ (услуг), в приложении к договору об оказании платных медицинских услуг. В случае, если зафиксированные в данных документах сроки будут отличаться от предусмотренных настоящим Положением, приоритет будут иметь указанные документы.
- 2.3. 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 - _____» либо иные аналогичные записи.

3. Права и обязанности

- 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 у Пациента дополнительные документы о состоянии его здоровья в целях уточнения ситуации.
- 3.4. Отказ от предоставления Пациентом выписок из истории болезни и иных документов, 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 состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, могут быть установлены сокращенные гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, которые отражаются в медицинской карте, плане лечения, или ином документе, оформляемом Клиникой.
- 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 Пациента в течение 30 календарных дней на основании его личного заявления.
- 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, то есть при устранении недостатков работы путем переделки всей работы либо посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новую работу, комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок, который не может превышать остаточный гарантийный срок по первоначально выполненной работе, установленному комплектующему изделию или составной части основного изделия, входящих в работу.
- 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 вплоть до их полной отмены:
 - 5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (нарушение обмена веществ; системные, ревматические, онкологические заболевания; отдельные виды авитаминозов);
 - 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. Отдельные ограничения по гарантийным обязательствам Клиники могут быть установлены договором на оказание платных стоматологических услуг, соответствующими информированными добровольными согласиями, планами лечения, медицинской документацией. 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.
- 5.3. 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).
- 5.4. Отдельные случаи снижения гарантийных сроков установлены в разделе «Гарантийные сроки и сроки службы» Положения.

6. Исключения из гарантий

- 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 неувещения. 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. Недостатки возникли в результате внешнего воздействия на зубочелюстную систему, под которым могут пониматься травмы, перекусывание твердых предметов, термическое, химическое, радиационное и иное вредоносное воздействие, в том числе при работе на вредных производствах;
 - 6.1.7. Использование флекс-дуг, адгезивных лент и других материалов, применяемых при пародонтологическом шинировании зубов;
 - 6.1.8. Использование зубных украшений и крепежных элементов;
 - 6.1.9. 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).

7. Гарантийные сроки и сроки службы

- 7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба на постоянных зубах	1 год	1 год

- 7.1.1. Указанные в таблице 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%;

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постоянные ортопедические конструкции	1 года	5 лет
2.	Временные ортопедические конструкции:	2 недели	1 месяц
2.1	изготовленные прямым методом (в кабинете)	2 недели	1 месяц
2.2	изготовленные лабораторным способом	1 месяц	6 месяцев
2.3	изготовленные лабораторным способом с элементами армирования	3 месяца	6 месяцев
2.4	изготовленные лабораторным способом из композиционного материала	6 месяцев	9 месяцев
2.5	изготовленные лабораторным способом методом фрезерования	9 месяцев	12 месяцев
3.	Съемные пластинчатые протезы постоянные	2 года	3 года* * при условии выполнения рекомендованных доктором графиков коррекций базисов протеза не реже 1 раз в год
4.	Бюгельные протезы	1 год	4 года
5.	Каппа для лечения апноэ	1 месяц	18 месяцев

7.2.1. 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;

7.2.2. 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;

7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, в отношении которых рекомендована замена 1 раз в год (в бюгелях);

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы услуг уменьшаются на 50%.

7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортодонтии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ортодонтические съемные аппараты	1 месяц	12 месяцев
2.	Ортодонтическое лечение на несъемной аппаратуре	1 год	4 года
3.	Несъемный ретенционный аппарат	1 год	3-5 лет
4.	Съемный ретенционный аппарат (каппа)	1 месяц	1 год
5.	Съемный ретенционный аппарат (съемный пластиночный аппарат)	1 месяц	3-5 лет
6.	Миофункциональный съемный аппарат	1 месяц	1 год

7.3.1. В случае разрушения и невозможности использования по прямому назначению (определяется врачом) миофункционального аппарата, по истечении гарантийного срока (в пределах срока службы) клиника предоставляет возможность замены аппарата по специальной цене.

7.4. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по имплантологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Имплантаты	2 года	10 лет
1.1.	Имплантаты с фиксацией протеза на 4 имплантата	2 года	3 года
2.	Временные имплантаты	3 месяца	6 месяцев
3.	Ортодонтические микроимплантаты	1 месяц	1 год

7.4.1. Для пациентов, проходящих ортопедическое лечение в других клиниках, при условии соблюдения правил эксплуатации имплантатов, срок гарантии и срок службы дентальных имплантатов составляет 1 год.