

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
ООО «Вэлбин»

Машуков А.В.  
2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ  
о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских услуг

Иркутск, 2023

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором возмездного оказания медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Вэлбин» (далее – «Клиника») перед Заказчиком/Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-І «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

2.2. **Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющее определенную стоимость.

2.3. **Медицинские услуги, не имеющие овеществленный результат:**

- 1) осмотр полости рта;
- 2) анестезия;
- 3) обработка и пломбирование корневых каналов;
- 4) профессиональная гигиена полости рта;
- 5) операция удаления зуба;
- 6) амбулаторные хирургические операции;
- 7) лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- 8) ортодонтическое лечение;
- 9) отбеливание зубов.

**Медицинские услуги, имеющие овеществленный результат:**

- 1) терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);
- 2) установка имплантата,
- 3) установка и изготовление протезов,
- 4) установка ортодонтических аппаратов;
- 5) установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

2.4. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого Пациент, обнаружив скрытые недостатки в оказанных медицинских услугах, вправе предъявить соответствующие претензии Клинике.

Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги.

2.5. **Срок службы** – это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию и Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

2.6. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и стандартам, подтвержденное заключением врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

2.7. **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.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 (двадцати) дней

со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора и возмещения убытков.

2.8. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья Пациента при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2.9. Не являются недостатками услуг, в т.ч. существенными недостатками, 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.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. 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.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока и срока службы производится бесплатно для Пациента.

### 4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

4.1. Гарантия на оказанные Клиникой медицинские услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.

4.2. На различные виды стоматологических услуг, имеющих овеществленный результат, гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.

4.3. 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 и срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте Пациента, в том числе:

4.3.1. при наличии подвижности зубов;

4.3.2. 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 лечащий врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4.4. Гарантийные сроки и сроки службы при лечении кариеса зубов устанавливаются только на нахождение пломбы в зубе, но не распространяется на остальные ткани зуба, иные и вновь возникающие заболевания зуба.

4.5. Для каждого конкретного Пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки (сроки службы) в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

### 5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту, что подтверждается подписанием сторонами Акта оказанных услуг.

5.2. Срок службы результата работы исчисляется с момента передачи результата комплексной услуги Пациенту, что подтверждается подписанием сторонами Акта оказанных услуг.

5.3. При коррекции протезов в процессе использования срок гарантiiи (срок службы) не возобновляется.

## 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 Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение 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 гарантiiи (срок службы) уменьшается на 50%;

6.3. При проведении профессиональной гигиены полости рта реже одного раза в 6 месяцев гарантийные сроки снижаются на 50%;

6.4. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантiiи (срок службы) снижается на 30%;

6.5. При КПУ более 18 сроки гарантiiи и сроки службы снижаются на 50%.

## 7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

7.1. Гарантiiи и срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантiiи (срок службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

7.1.2. Возникновение осложнений при оказании стоматологических услуг, на участках и (или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении.

7.1.3. Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).

7.1.4. Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения.

7.1.5. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантiiи (срок службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устраниить выявленные недостатки;

7.1.6. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.7. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

7.1.8. Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и (или) лечения.

7.1.9. Прекращение (не завершения) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг.

7.1.10. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (проведение диагностики, периодичность профилактических осмотров, ненадлежащее проведение гигиенических мероприятий полости рта, несвоевременное лечение зубов или продолжение их лечения, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, ортодонтическими конструкциями и т. д.). При этом ответственность за своевременную запись несут Пациенты или их законные представители;

7.1.11. Пациент несвоевременно сообщил информацию о:

7.1.11.1. возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья,

7.1.11.2. поломке и/или повреждения стоматологической аппаратуры, протезов, коронок, виниров.

7.1.12. Если после лечения в период действия гарантii 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, рецидивов периодонтитов, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов, убыль костной ткани и другие проблемы и(или) осложнения возникшие в следствии биологических особенностей организма);

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантiiых обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

## 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

Наименование	Срок гарантii	Срок службы
Пломба из стеклоиономерного цемента	3 месяца	6 месяца
Пломба из композита на временном зубе	8 месяцев	12 месяцев
Пломба из композита на постоянном зубе	12 месяцев	18 месяцев
Украшение на зуб (скайс)	1 день	1 неделя
Виниры (композитные)	6 месяцев	12 месяцев
Вкладки	12 месяцев	18 месяцев

8.1.1. 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%.

8.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

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

Наименование	Срок гарантii	Срок службы
Постоянная ортопедическая конструкция (металлокерамика)	6 месяцев	1 год
Постоянная ортопедическая конструкция (безметалловая)	6 месяцев	2 года
Постоянная ортопедическая конструкция (пластмасса)	6 месяцев	1 год

съемный протез		
Бюгельный протез на замках, телескопах	1 год	2 года
Временные ортопедические конструкции	14 дней	1 месяц
Композитные облицовки, пластмассовые вставки замков бюгельных протезов	6 месяцев	1 год
Каппа (спортивная, для отбеливания)	14 дней	1 месяц

8.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

8.2.3. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтической стоматологии

Название	Срок гарантии	Срок службы
Установка ретейнера	14 дней	1 месяц
Подклейка замка брекета	14 дней	1 месяц
Ортодонтический съемный аппарат	14 дней	1 месяц
Ортодонтический несъемный аппарат (кроме брекетов)	1 месяц	2 месяца

Ортодонтическая стоматология как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

8.4 Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии

Название	Срок гарантии	Срок службы
Имплантат	бессрочная	бессрочная
Ортоимплант	6 месяцев	1 год

8.4.1 При отторжении имплантата/ортоимплантата, гарантия сохраняется только на сам имплантат (с последующей заменой у фирмы-производителя).

8.4.2 При отторжении имплантата в течение первых 6 месяцев после установки – повторная операция по установке проводится по гарантии.

8.4.3 При отторжении имплантата на более позднем сроке (более 6 месяцев), операция по установке проводится за счет средств Пациента.

8.4.4 При отторжении ортоимплантата в течение первых 6 месяцев после установки – повторная операция по установке проводится по гарантии.

8.4.5 При отторжении ортоимплантата через месяц после установки (и более) повторная операция по установке проводится за счет средств Пациента.