

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Семейная стоматология»  
А.А. Перязев  
«03» августа 2016г.



### Положение о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в ООО «Семейная стоматология»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- "Гражданского кодекса Российской Федерации" от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

2. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

3. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном

устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

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

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Гарантийный срок и срок службы устанавливается на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- пародонтологическое лечение;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1,2 не имеют установленных сроков гарантии и службы.

Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.



**СРОКИ**  
**службы и гарантийные сроки**  
**на виды работ при оказании стоматологической помощи**

## 1.Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии (в месяцах)	Срок службы (в месяцах)
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
1.2.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.	Пломба из хим.композиата (паста-паста)		
1.3.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4..	Пломба из композита светового отверждения		
1.4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.4.3.	III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев

## Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки могут быть снижены до 30%. При КПУ>18 – сроки могут быть снижены до 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки могут быть уменьшены до 70%.

**СРОКИ**  
**службы и гарантийные сроки**  
**на виды работ при оказании стоматологической помощи**

2. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование стоматологических ортопедических услуг	Срок гарантии (в месяцах)	Срок службы (в месяцах)
2.1	Вкладки:	-	-
2.1.1	Из металла	12	24
2.1.2	Из металлокерамики	12	24
2.1.3	Из фарфора	12	24
2.1.4	Из пластмассы	6	12
2.2.0	Виниры:	9	18
2.3.0	Коронки:	-	-
2.3.1	Пластмассовая	6	12
2.3.2	Металлокерамическая	12	18
2.3.3	Фарфоровая	12	24
2.3.4	Цельнолитая	12	24
2.3.5	Провизорная	3	3
2.3.6	Бюгельная	12	24
2.3.7	Телескопическая	12	24
2.3.8	Металлопластмассовая	12	24
2.3.9	Коронка из стали	12	24
2.4.0	Адгезивные протезы	12	24
2.5.0	Мостовидные протезы	-	-
2.5.1	Паяные	12	24
2.5.2	Цельнолитые	12	24
2.5.3	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы	6	12
2.5.4	Из металлокерамики	12	24
2.5.5	Бюгельные	12	24
2.5.6	Частичные съемные пластиночные	12	18
2.5.7	Полные съемные пластиночные протезы	12	18
2.5.8	Съемные протезы с замковым креплением	12	24

**\*на ремонт съемных протезов гарантия не распространяется**

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования могут быть уменьшены до 50%.

2. При наличии хронических заболеваний, которые в период обострения могут оказывать значительное влияние на состояние зубочелюстной системы, срок гарантии и срок службы, указанные в таблице настоящего приложения, могут быть уменьшены соразмерно тяжести имеющихся заболеваний и вероятности возникновения обострений и непрогнозируемого течения данных заболеваний.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

4. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.