



ООО «ВЫМПЕЛДЕНТ-А»
Адрес: 127083 г. Москва, Петровско-Разумовская аллея,
д.10, к. 1, помещение XXV КОМ. 1-8
ИНН / КПП 7714466287 / 771401001
тел: 7(495) 150 22 12

БИК 044525104
р/с 40702810102500082933
к/с 30101810745374525104
ООО "Банк Точка"
www.dmitrovich.ru

Приложение
к Договору № ___ от _____ 20___ об оказании платных медицинских услуг

«УТВЕРЖДЕНО» Генеральный директор
Дмитрович А.А.
г. Москва, 2022

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (далее по тексту – Положение)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение вместе с договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Вымпелдент-А» (далее Исполнитель) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 1.3. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

2. Определение понятий

- 2.1. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

- 2.2. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

- 2.3. 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 гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);

- непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные.

2.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- 2.4.1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- 2.4.2. Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги
- 2.4.3. Повторного оказания услуги.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи.

2.5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы и пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента

2.6. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

2.7. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

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

2.8. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

3. Права и обязанности Пациента и Исполнителя

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

4. Предмет Положения

4.1. Исполнитель гарантирует Пациенту:

4.1.1. Использование методов профилактики, диагностики, лечения, медицинских технологий, лекарственных средств, иммунобиологических препаратов и дезинфекционных средств, разрешенных к применению в установленном действующим законодательством порядке;

4.1.2. Безопасность оказываемой медицинской услуги;

4.1.3. Соответствие санитарным нормам и правилам, требованиям лечебно-охранительного и противоэпидемического режима, требованиям пожарной, радиационной, лекарственной, экологической и иной безопасности, а также иным требованиям, определяющим условия оказания медицинской помощи;

4.1.4. Надлежащий уровень квалификации медицинских работников, который обеспечивается за счет непрерывной системы их подготовки, включающей подготовку в медицинском образовательном учреждении, последипломное образование в медицинских образовательных организациях, своевременное повышение квалификации;

4.1.5. Более подробно все обязанности Исполнителя по отношению к Пациенту указаны в Договоре на оказании платных медицинских услуг.

4.2. Стороны согласны с тем, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с п. 3.3.4 Договора.

Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим от него, 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.

4.3. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

4.4. Гарантийные сроки на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 7 настоящего Положения и обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные. Исполнителем приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.

4.5. В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:

- перечень надлежащих действий Пациента как до, так и после медицинского вмешательства;
- медикаментозные и иные назначения Исполнителя;
- частота прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее.

5. Исчисление срока гарантии (срока службы)

5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, т.е. с момент передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

6. Отмена гарантийного срока (срока службы)

6.1. Гарантийный срок и срок службы не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое мед учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того медучреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу.

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

6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров (не реже одного раза в 6 месяцев), проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

6.1.6. Если после лечения или в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния (ревматические заболевания, заболевания щитовидной железы, заболевания кальце-фосфорного обмена, сахарный диабет, онкологические заболевания, иммунодефициты различной этиологии и т.д.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты.

6.1.7. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.

- 6.1.8. При отказе пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего добровольного информированного согласия.
- 6.1.9. На все ортопедические конструкции, кроме указанных в пункте ортопедическая стоматология (раздел 7.2), такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъемные конструкции. Таковые конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков.
- 6.1.10. На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. Гарантийные сроки и сроки службы

Исполнителем приведены гарантийные сроки изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, хирургическая и ортодонтическая стоматология.

7.1. Терапевтическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Скайсы	1 неделя	2 недели
2.	Восстановление 1, 2 поверхностей	18 месяцев	24 месяца
3.	Клиновидные дефекты, восстановление 3-х и более поверхностей	12 месяцев	24 месяца
4.	Первичное эндодонтическое лечение	12 месяцев	24 месяца
5.	Повторное эндодонтическое лечение	6 месяцев	6 месяцев
6.	Временные пломбы	1 неделя	1 неделя

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки уменьшаются на 50%.

7.2. Ортопедическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Виниры, вкладки Инлей, Онлей, Оверлей	12 месяцев	24 месяца
2.	Несъемные мостовидные протезы и коронки	24 месяца	24 месяца
3.	Несъемные мостовидные протезы и коронки	24 месяца	24 месяца
4.	Съемные протезы	12 месяцев	24 месяца
	На замковые элементы съемных протезов:		
5.	На металлические части	12 месяцев	24 месяца
6.	На пластмассовые части	6 месяцев	12 месяцев
7.	Условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах	12 месяцев	24 месяца
8.	Каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций	10 лет	10 лет
9.	Постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в клинике Исполнителя (на ортопедическую конструкцию)	24 месяца	24 месяца

10.	При полной санации полости рта ¹ гарантия на несъемные мостовидные протезы, коронки, виниры, вкладки Инлей, Онлей, Оверлей	3 года	5 лет
-----	---	--------	-------

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийные срок (сроки службы) аннулируются.
- Указанные ниже сроки гарантий и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%.
- При реабилитации условно-съёмными протезами на имплантатах гарантийный срок сохраняется при условии ежегодного обслуживания протеза (замена винтов, профессиональная гигиена)

7.3. Хирургическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Имплантат дентальный	12 месяцев	24 месяца
2.	При полной санации полости рта гарантия на имплантаты дентальные	3 года	5 лет

- Гарантия на конструктивные элементы имплантата – согласно гарантии производителя (от 10 лет до пожизненной гарантии). К гарантийным случаям конструктивных элементов относится:
 - Перелом, деформация имплантата
 - Перелом фиксирующего винта
 - Повреждение внутренней резьбы имплантата
- В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.
- Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

7.4. Ортодонтическая стоматология

Съемные и несъемные ортодонтические конструкции – весь срок выполнения ортодонтических процедур, если иное не оговорено заранее с Пациентом.

8. Прочие положения

- 8.1.** Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинского вмешательства, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается Пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах лечения.
- 8.2.** В случае обоснованных претензий Пациента по поводу недостатков медицинской услуги он имеет все права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – ЗоЗПП) и иными нормативными правовыми актами РФ. С ЗоЗПП можно ознакомиться на информационной доске Исполнителя.
- 8.3.** Более подробно все права и обязанности Пациента указаны в Договоре об оказании платных медицинских услуг.

¹ Санация полости рта - отсутствие хронических очагов инфекции в полости рта, таких как кариозные и некариозные поражения зубов, заболеваний пульпы и периодонта, заболеваний пародонта и слизистой полости рта, нарушений соотношений зубных дуг и положений зубов; отсутствующие зубы восстановлены съёмными или несъёмными ортопедическим конструкциями.