

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Зубные Ангелы»
450098, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул. Российская, 98/1
Р/счет 40702810610001575467, БИК 044525974
АО «Тинькофф банк»
ИНН 0276979721 ОГРН 1240200007552
тел. 89050002070

ПОЛОЖЕНИЕ о ГАРАНТИЯХ в ООО «Зубные Ангелы»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано во исполнение требований: статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации; статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами: Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 и Федеральным законом № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. В силу специфики такого вида услуг, как медицинские, применение к ним гарантийного срока весьма ограничено. Это обусловлено тем, что в предмет договора возмездного оказания услуг не входит достижение результата, ради которого он заключается, что неоднократно подтверждалось высшими судебными инстанциями (Постановление Конституционного суда РФ от 23.01.2007 № 1-П).

Несмотря на то, что результат услуг не является предметом договора, в случае если услуги имеют материальный (овеществленный) результат, который передается заказчику, к отношениям сторон могут применяться нормы о гарантии качества работы и сроках обнаружения ненадлежащего качества ее результата (ст. ст. 783, 722, 724 ГК РФ). Материальным результатом услуг является, например, зубной протез, изготовленный в ходе оказания стоматологических услуг. На такие результаты услуг законом, иным правовым актом, договором или обычаями делового оборота может быть установлен гарантийный срок (п. 1 ст. 722 ГК РФ).

Следует учитывать, что достижение определенного результата при оказании медицинских услуг является субъективным критерием при оценке их качества. Так, существует судебное решение, согласно которому отсутствие ожидаемого потребителем результата в условиях, когда специалистами медицинского учреждения были предприняты все необходимые профессиональные действия при соблюдении той степени заботливости и осмотрительности, которая от них требовалась по характеру обязательств и условиям договора, не является основанием для признания услуги оказанной с ненадлежащим качеством (Определение Московского городского суда от 20.06.2012 по делу N 33-11398).

1.3. **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 кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба; лечение пульпы зуба; эндодонтическое лечение; амбулаторные хирургические операции; операция удаления зуба; лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области; лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое); ортодонтическое лечение; отбеливание зубов; профессиональная гигиена полости рта.

1.3. **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);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные;
- дентальные имплантаты.

1.4. 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. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ

2.1. 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.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать (п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества.
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

2.3. Заказчик вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

2.4. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте об оказанных услугах с одновременной подписью врача и пациента.

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

2.6. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник после принятия работы потребителем (Пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работы, в том числе несоблюдения Пациентом рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.7. 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 пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком.

2.8. 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.

2.9. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю **требование о безвозмездном устранении недостатков**, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. То есть обязанность доказывания вины Исполнителя работы лежит на пациенте. **Это требование** может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не

удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

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

- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

2.10. Требования, предусмотренные пунктом 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" подлежат удовлетворению в десятидневный срок.

2.11. Сроки удовлетворения требований пациента, связанных с недостатками выполненной работы, определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);

- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.12. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/починки, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае, если ортопедическая или ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

3. Условия сохранения гарантийных обязательств, негарантийные случаи

3.1. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом контрольных/профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком осмотров, при установленной лечащим врачом-стоматологом такой необходимости (данные осмотры бесплатные).

- соблюдения пациентом назначений и рекомендаций врача, режима лечения, гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

3.2. Гарантийные обязательства не устанавливаются на:

- эндодонтическое лечение (за исключением гарантийных обязательств на работы по пломбированию каналов зуба);

- лечение зубов с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией, а также на лечение зубов, леченных ранее в других медицинских учреждениях по поводу аналогичных заболеваний.

- восстановление пломбой зуба, при разрушении коронковой части более 50 процентов, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

- выпадение коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;

- хирургические вмешательства (в том числе операцию удаления зуба, операцию цитэктомии с резекцией верхушки корня);

- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

- профессиональную гигиену;

- отбеливание зубов;

- любое переделывание, доделывание, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;

- случаи острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

3.3. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате **(негарантийные случаи)**:

- несоблюдения назначений и рекомендаций врача, нарушения режима лечения;
- отказа пациента от завершения согласованного Плана лечения;
- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, обратился за стоматологической помощью в любое другое учреждение.
- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1. При возникновении гарантийного случая (обнаружении недостатка в работе) Заказчик должен обратиться к администратору клиники лично или по телефону: +7 (905)000-20-70 и, изложив причину обращения, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При недоверии врачу или по другим причинам Заказчик имеет право обратиться за консультацией к другому врачу (главному врачу) клиники.

4.3. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

5. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

5.1. Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Постоянные пломбы	2 года	3 года
Лечение пародонтита	БЕЗ ГАРАНТИИ	БЕЗ ГАРАНТИИ
Дентальные имплантаты	5 лет	10 лет
Несъемные постоянные ортопедические конструкции (коронки, виниры, вкладки, мостовидные протезы и др.)	3 года	5 лет
Все виды съемных протезов (пластиночные, бюгельные и др.)	1 год	2 года
Все виды съемных ортодонтических аппаратов (элайнеры, пластинки, трейнеры, каппы и др.)	1 год	2 года
Несъемные ортодонтические аппараты (брекеты, несъемные ретейнеры и др.)	1 год	2 года
Все виды временных конструкций	4 недели	2 месяца

5.2. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом 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.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

5.3. Особенности определения конкретных сроков:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Для ортопедических работ: При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

6. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

6.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

6.2. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям, комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

6.3. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и

изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на н/ч – 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При лечении заболеваний пародонта:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При проведении клинического отбеливания:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.