«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Маэстро»

_____ /Сошников А.С.

« 01 » сентября 2024 г.

Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании стоматологических услуг в ООО «МАЭСТРО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со статьями 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации; статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»; Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006); ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Приказом Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются ООО «Маэстро» (далее по тексту - Исполнитель) только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты. Медицинская организация, как исполнитель платных медицинских услуг, несет ответственность за их качество, в том числе за материалы. Потребитель (Пациент), в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков (разница в цвете зубов, пломб, коронок, виниров при разном освещении может отличаться и не может является недостатком оказанных услуг). Данные требования могут быть предъявлены Потребителем (Пациентом) в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.3. **Стоматологические услуги** – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения. Заказчик платит за сам факт оказания услуги. Невозможно дать гарантии на сохранение достигнутого результата по нескольким причинам: медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания (профессиональная гигиена, отбеливание зубов, пародонтологическое лечение, хирургические манипуляции, ортодонтическое лечение, эндодонтическое лечение и прочие не овеществлённые работы и услуги, гарантийный срок которых составляет 1 день со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги). При этом гарантии выражаются в качественном оказании медицинских услуг. Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги могут утрачиваться при нарушении Потребителем (пациентом) Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг, условий настоящего Положения и врачебных рекомендаций.

1.4. **Стоматологические работы** – деятельность, результаты которой имеют материальное, вещественное выражение, которые способны сохранять свои физические (потребительские) свойства определенный период времени (пломбы, вкладки, реставрации, ортопедические конструкции, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п.)

ООО «Маэстро» гарантирует безопасность оказания медицинских услуг за счет строгого соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности, оказания медицинских услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Заказчик (пациент)** - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее платные медицинские услуги в Медицинской организации лично в соответствии с Договором о предоставлении платных медицинских услуг; 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)

2.2. **Исполнитель (Медицинская организация)** - ООО «Маэстро», предоставляющее платные медицинские услуги Потребителям (пациентам).

2.3. **Гарантийный срок** – период со дня принятия Заказчиком (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого в случае обнаружения недостатка качества в выполненной работе (оказанных медицинских услугах), Исполнитель обязан удовлетворить требования Заказчика, а Заказчик вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, при этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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.

Недостаток качества – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов. 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 потребителя)

2.4. **Срок службы** - период со дня принятия Заказчиком (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования товара (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.

Существенный недостаток качества - 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).

2.5. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Заказчик (пациент) вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) медицинская организация несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:
-соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
-расторжения Договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;
-возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

3. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

3.1. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих гарантийных обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством при наличии своей вины. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.2. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного на результат работы (услуги) срока службы существенных недостатков выполненной работы, Потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией к Исполнителю, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

3.3. В медицинской карте врачом должна быть зафиксирована объективная информация, что действительно имеет место быть некачественная услуга и данный случай является гарантийным. В сложных случаях врачебная комиссия медицинской организации составляет акт о наличии или отсутствии факта соответствия/несоответствия качества лечения при оказании медицинских услуг и в зависимости от этого выносятся соответствующие решения. В противном случае претензии относительно качества Исполнитель принимать не будет.

3.4. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней.

Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе 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.

3.5. 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/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. Гарантийный срок и срок службы при оказании услуг по изготовлению ортопедических конструкций исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (пациент), или нет. В случае, если ортопедическая и 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.

3.6. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

3.7. Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложениях настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем Пациент должен быть поставлен в известность.

3.8. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

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

- проведения регулярных гигиенических мероприятий, диспансерного наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т. д. в соответствии с установленными стандартами (не менее 2 раз в год); Профилактические медицинские осмотры необходимо проводить не менее 1 раза в 6 месяцев, согласно рекомендациям, указанным в п. 9 Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях (приказ Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»).

- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача; выполнением пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за ортодонтическими и ортопедическими конструкциями.

- выполнении всех назначений и рекомендаций лечащего врача.

4.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 4.1 предписаний и рекомендаций врача, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. При действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта, гарантийные обязательства Исполнитель вправе не выполнять.

4.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде относительно средних сроков, при наличии у Пациента состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний:
- 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).
- при показателе КПУ (сумма кариозно-пораженных, пломбированных, удаленных зубов) -13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%, при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

4.4. С условиями гарантии лечащий врач знакомит Пациента под роспись в Акте оказанных услуг.

4.5. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства в виду отсутствия вины Исполнителя и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате:

- при непредоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной); дорожно-транспортного происшествия) и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;

- наличия у пациента заболевания «бруксизм» и повышенной стираемости зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;

- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет, онкологические заболевания и т.д.);

- многоплодная беременность;

- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;

- при терапевтическом лечении зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);

- несоблюдение рекомендаций врача;

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) от заверения согласованного плана лечения;

- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;

- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другой медицинской организации в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата.

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

-эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;

- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже;

- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;

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

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;

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

- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;

- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);

- небрежного отношения к протезам.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

В таблице установлены средние сроки работ: Приложение 1

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Реставрация зуба композит Enamel HRi (пр.Италия),по объему Маэстро	10 лет	15 лет
2.	Реставрация зуба композит Enamel HRi (пр.Италия),по объему Эстетик	2 года	5 лет
3.	Восстановление зуба, используя стекловолоконный штифт Enapost (пр. Германия) Эстетик	1 год	2 года
4.	Восстановление зуба, используя стекловолоконный штифт Enapost (пр. Германия) Маэстро	2 года	3 года
5.	Использование стекловолоконной ленты Dentapreg (пр. Чехия)/	5 лет	7 лет
6.	Восстановление зуба под коронку по объему Маэстро	2 мес	6 мес
7.	Восстановление зуба под коронку по объему Эстетик	1 мес	3 мес
8.	Фиксация отломка при травме зуба	5 лет	10 лет
9.	Удаление инородного тела из канала (штифт, вкладка и фрагмент)	Пожизненно	Пожизненно
10.	Закрытие перфорации цементом Biodentine (пр. Франция)	2 года	5 лет

11.	Неотложная помощь (наложение обезболивающей пасты, диагностика каналов, удаление отломка зуба)	1 неделя	1 неделя
12.	Пломбирование AH Plus (пр. Германия) и гуттаперча, при воспалении (временное и постоянное) Комфорт	2 года	5 лет
13.	Окклюзионная терапия	1 месяц	6 месяцев
14.	Изготовление спортивной каппы, сплинта, шины, ортотика	1 месяц	3 месяца
15.	Перебазировка съемного протеза	12 месяцев	2 года
16.	Замена одного опорно-удерживающего элемента в бюгельном протезе	6 месяцев	12 месяцев
17.	Починка протеза	6 месяцев	12 месяцев
18.	Восстановление зуба: винир, коронка, накладка, на имплантате	10 лет	20 лет
19.	«Зуб за 1 час» по технологии Cerec (пр. Германия)	10 лет	20 лет
20.	Восстановление зуба коронкой из циркония на цементной фиксации	2 года	5 лет
21.	Фиксация телескопической коронки	12 месяцев	2 года
22.	Восстановление зуба керамической коронкой на винтовой фиксации	10 лет	20 лет
23.	Восстановление зуба керамической коронкой на цементной фиксации	10 лет	20 лет
24.	Восстановление зуба коронкой пластмассовой временной	1 месяц	6 месяцев
25.	Фиксация корневой вкладки (хромо–кобальтовый сплав)	10 лет	20 лет
26.	Изготовление индивидуального циркониевого абатмента	10 лет	20 лет
27.	Изготовление индивидуального временного абатмента	6 месяцев	6 месяцев
28.	Восстановление зуба фрезерованной пластмассовой коронкой	6 месяцев	6 месяцев
29.	Моделирование воском, композитом	1 неделя	2 недели
30.	Восстановление зубного ряда съемным протезом	1 месяц	6 месяцев
31.	Восстановление зубного ряда съемным микро-протезом	1 месяц	6 месяцев
32.	Восстановление зубного ряда бюгельным протезом (на кламерах, телескопах, замках, концевой)	2 года	5 лет
33.	Восстановление зубного ряда условно-съемным армированным протезом с винтовой фиксацией на имплантах	5 лет	20 лет
34.	Восстановление зубного ряда временным протезом для немедленной нагрузки Allon 4	6 месяцев	12 месяцев
35.	Снятие наддесневых отложений с обеих челюстей, по объему Маэстро	6 месяцев	6 месяцев
36.	Снятие наддесневых отложений с обеих челюстей, по объему Комфорт	3 месяца	3 месяца
37.	Отбеливание (внутрикоронковое) 1 процедура	12 месяцев	5 лет
38.	Экспресс отбеливание зубов (гигиена + отбеливание)	6 месяцев	12 месяцев
39.	Био-отбеливание лазер SmartBleach 3LT (пр. Бельгия)	5 лет	8 лет
40.	Отбеливание Flash (Германия)	3 года	5 лет
41.	Отбеливание Philips Zoom White Speed (США) по авторской методике	3 года	5 лет
42.	Домашняя отбеливающая система (пр. США)	12 месяцев	2 года

43.	Герметизация фиссур (пр. Германия) 1 зуб	5 лет	10 лет
44.	Временное шинирование открытым методом (1 сегмент)	1 месяц	3 месяца
45.	Постоянное шинирование закрытым методом (1 сегмент)	5 лет	10 лет
46.	Микроабразия пигментации зубов Opalustr (пр.США) 1 процедура,	5 лет	10 лет
47.	Инфильтрация эмали Icon (пр. Германия)	5 лет	10 лет
48.	Ортодонтическое лечение элайнерами StarSmile, FlexiLigner, Eurokappa (пр. Италия-Россия) Ортодонтическое лечение элайнерами Invisalign (пр. США)	5 лет	Пожизненно
49.	Лечение брекет-системой, металл	2 года	Пожизненно
50.	Лечение брекет-системой, эстетика	2 года	Пожизненно
51.	Восстановление зубного ряда съёмным микро-протезом (до 3 зубов)	1 месяц	6 месяцев
52.	Лечение съемным пластинчатым аппаратом	6 месяцев	6 месяцев
53.	Частичное ортодонтическое лечение	6 месяцев	5 лет
54.	Фиксация ретейнера	3 месяца	2 года
55.	Хирургическая манипуляция минимальной/средней/повышенной сложности (все включено)	Пожизненно	Пожизненно
56.	Удаление ретинированных, дистопированных зубов (все включено)	Пожизненно	Пожизненно
57.	Открытый синуслифтинг (0,5г + мембрана)	2 месяца	5 лет
58.	Закрытый синуслифтинг (все включено)	6 месяцев	10 лет
59.	Установка имплантата Dentium Implantium (пр. Корея), все включено/Megagen ST	1 год	15 лет
60.	Установка имплантата Dentium SuperLine (пр. Корея), все включено	10 лет	Пожизненно
61.	Установка имплантата Nobel (пр. Швеция), все включено	10 лет	Пожизненно
62.	Установка абатмента Мультиюнит Nobel (пр. Швеция)	12 месяцев	5 лет
63.	Установка ортоимплантата, временного имплантата	12 месяцев	2 года
64.	Костная пластика 1 сегмента/	12 месяцев	20 лет
65.	Закрытие рецессии туннельной техникой	2 года	10 лет
66.	Установка Мембраны	12 месяцев	10 лет
67.	Пакование костного материала Bio-Oss (1 порция) 0,5г	12 месяцев	20 лет
68.	Установка титановой сетки	1 месяц	25 лет
69.	Установка мини-винта	1 месяц	2 года
70.	Удаление комков «Биша»	Пожизненно	Пожизненно