

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Русс-Дент»

Ибрагимов О.Р. _____

« 01 » 01

2026 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Русс-Дент» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ N 2300-1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого при обнаружении недостатка оказанной услуги (в том числе не являющегося существенным) пациент вправе предъявить требования, предусмотренные п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»:

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

Требования о возврате уплаченных денежных средств могут быть предъявлены при существенных недостатках.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанной услуги пациент вправе предъявить требования, предусмотренные п. 6 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.4. 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.

2.5. Безопасность услуги - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

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 производится бесплатно для пациента.

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

3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, проводимые только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, проводимые только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

3.6. 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 на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.6.1. при наличии подвижности зубов;

3.6.2. 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 врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.7.1. при наличии подвижности зубов;

3.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.8. В случае возникновения спора о наличии недостатка оказанной услуги и причинах его возникновения, Клиника, по письменному обращению Пациента, в течение 30 рабочих дней

обязана организовать проведение врачебного консилиума. Пациент обязан присутствовать при его проведении.

Если консилиумом будет установлено, что недостаток возник в пределах гарантийного срока по вине Клиники, Клиника устраняет недостаток бесплатно. Если консилиумом будет установлено, что существенный недостаток возник в пределах срока службы по вине Клиники, Клиника устраняет недостаток бесплатно. Если консилиумом будет установлено, что недостаток, в том числе существенный, возник в пределах гарантийного срока или срока службы по вине Пациента, в том числе в связи с невыполнением Пациентом рекомендаций лечащего врача, Пациент лишается права на предъявление требований о безвозмездном устранении недостатка и иных требований предусмотренных Законом «О защите прав потребителей». Если консилиумом будет установлено что недостаток возник за пределами гарантийного срока и не является существенным, Пациент лишается права на предъявление требований о безвозмездном устранении недостатка и иных требований предусмотренных Законом «О защите прав потребителей».

В случае несогласия Пациента с выводами консилиума врачей Исполнителя, Пациент имеет право инициировать проведение независимой медицинской экспертизы в аккредитованной организации. Расходы на проведение экспертизы несет сторона, чья вина в возникновении недостатка будет установлена результатами проведенной экспертизы.

3.9. Все споры и разногласия между Исполнителем и Пациентом относительно исполнения обязательств по гарантийному обслуживанию или по устранению существенных недостатков выявленных в пределах срока службы, разрешаются судом в порядке установленном действующим законодательством Российской Федерации с обязательным соблюдением досудебного претензионного порядка урегулирования спора.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

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

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

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

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

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, о необходимости проведения которой были даны рекомендации лечащего врача в ходе первичного приема или в ходе проведения лечения, (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) на фактически оказанные Исполнителем услуги уменьшается на 50%;

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

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

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

6.1.1. В случае если пациент в процессе осуществления согласованного с Клиникой лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью (лечением) в любое другое медучреждение, гарантийные обязательства не распространяются на недостатки, возникшие вследствие медицинских вмешательств, проведенных в других организациях. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения в другом лечебном учреждении, гарантийные обязательства Клиники прекращаются;

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

6.1.3. Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу и этот пропуск привёл к невозможности установить причину недостатка или к его усугублению, Клиника вправе отказать в бесплатном устранении недостатка.

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, в том числе по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий 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);

6.1.7. На все ортопедические конструкции, изготовленные и зафиксированные Исполнителем на зубах, корневые каналы которых ранее были пролечены не в клинике Исполнителя;

6.1.8. На ортопедические конструкции с опорой на дентальные имплантаты, установленные не в клинике ООО «Русс-Дент»;

6.1.9. На незаконченное лечение (лечение корневых каналов, временное протезирование, ортопедическое лечение, лечение миофункциональной дисфункции, постоянное протезирование).

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права требовать бесплатного устранения недостатка, если он возник по причинам, указанным в п. 6.1.

6.3. Гарантийные обязательства на недостатки оказанных медицинских услуг прекращаются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, условий договора на оказание платных медицинских услуг в части обязательного выполнения врачебных рекомендаций, попытки Пациента самостоятельно устранить выявленные недостатки, и иных нарушений которые привели к возникновению недостатков оказанных медицинских услуг или их усугублению.

6.4. В случае если Пациент, в период проведения согласованного с Исполнителем лечения и до его окончания, обратиться за проведением медицинского вмешательства (лечения) в другой клинике, то есть не в клинике Исполнителя, Исполнитель не несет ответственности за последствия сторонних вмешательств, которые прямо или косвенно могут повлиять на ранее выполненные Исполнителем виды услуг. Гарантия распространяется на полное законченное лечение, проведенное в клинике Исполнителя.

6.5. Гарантийные обязательства Исполнителя не распространяется в случае, если Исполнитель выполняет услуги и работы после медицинского вмешательства другого медицинского учреждения (заканчивает лечение Пациента). В данном случае Исполнитель не несет ответственности за услуги выполненные другой клиникой (последствия сторонних вмешательств) и их влияние на результат услуг Исполнителя.

6.6. В период гарантийного срока перебазировка ортопедических конструкций производится бесплатно, если необходимость перебазировки вызвана недостатком самой конструкции или её установки. Если перебазировка требуется в связи с естественными процессами (атрофия кости, изменение рельефа слизистой), перебазировка осуществляется на возмездной основе по соглашению сторон.

6.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если замена не произведена по вине пациента после письменного предупреждения, гарантийные обязательства на временные конструкции прекращаются по истечении 14 дней с момента их фиксации. На постоянные конструкции, установленные взамен временных, гарантия исчисляется с момента их установки.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, накладки, реставрации, несъемные зубные протезы, имплантаты.

Гарантийный срок распространяется:

- постоянные пломбы – 2 года;
- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов) зубов – 2 года;

- несъемные постоянные ортопедические конструкции – 2 года, на последующие 3 года предоставляется скидка -50 % от действующего прайса;
- съемное протезирование – 2 года, при условии коррекции (перебазировки) не реже 1 раза в год;
- ортопедические конструкции с опорой на дентальные имплантаты – 2 года, на последующие 3 года предоставляется скидка – 50 % от действующего прайса;
- временные конструкции (пломбы, протезы, коронки, шинирующие элементы, временные имплантаты), используемые в процессе комплексного стоматологического лечения – 14 дней;
- зубные имплантаты (поломка, отторжение) – 2 года:

7.2. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

7.2.1. на установку временных ортопедических конструкций;

7.2.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

7.3. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и прочие неовещественные работы и услуги сроки гарантии выражаются в качественном оказании услуг и составляют 1 день. При этом пациент не лишается права предъявить требование о безвозмездном устранении существенного недостатка, если существенный недостаток (осложнение) проявился позднее, но в пределах 14 дней и возник по вине Клиники.

7.4. Под сроком службы в рамках настоящего Положения понимается период, в течение которого товар и услуги можно безопасно использовать по назначению, и изготовитель несет ответственность за скрытые существенные недостатки на услуги и материалы.

Срок службы на товары и услуги по настоящему договору равен гарантийным срокам указанным в п. 7.1. настоящих Положений.

7.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

7.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;

7.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

7.6. Пациент не лишается права предъявлять требования при обнаружении скрытых существенных недостатков в разумный срок после истечения гарантийного срока в порядке, предусмотренном ст. 29 закона РФ N 2300-1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей».