Утверждено Приказом № ПГ-130625
от «13.06.2025 года

Положение о гарантийных обязательствах в ООО «ДентЛайн»

1. Термины и определения

Клиника (Исполнитель) – ООО «ДентЛайн» (ОГРН **1247700719650**), в лице Генерального директора Андриякиной Анны Владимировны, действующего на основании Устава.

Пациент – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с договором предоставления платных медицинских услуг. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору.

Заказчик – лицо, заключающее договор предоставления платных медицинских услуг, на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по договору медицинские услуги.

Договор предоставления платных медицинских услуг – договор, заключаемый между Заказчиком (Пациентом) и Клиникой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Недостаток услуги – это несоответствие оказанной медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора предоставления платных медицинских услуг (приложений к договору), заключенного между Клиникой и пациентом, а при отсутствии в договоре условий о качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Срок службы - период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту (потребителю) возможность использования овеществленного результата оказанных Клиникой медицинских услуг и нести ответственность за существенные недостатки.

Существенный недостаток услуги - 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. Не являются недостатками услуг (в том числе существенными) возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания, включая, но не ограничиваясь следующими: осмотр полости рта; обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; отбеливание зубов; операция удаления зубов; амбулаторные хирургические операции; установка дентального имплантата; лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое); ортодонтическое лечение.

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 срока службы, включая, но не ограничиваясь следующими: прямые композитные реставрации (пломбы); непрямые реставрации (вкладки, виниры); протезы съемные и несъемные, временные и постоянные; ортодонтические аппараты.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.

2.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006).

2.3. Если в иных документах (медицинской карте, гарантийном талоне, плане лечения, акте сдачи-приемки оказанных услуг, приложении к договору предоставления платных медицинских услуг и т.п.) установлен иной гарантийный срок или срок службы, чем срок, указанный в настоящем Положении, то преимущественную юридическую силу (над настоящим Положением) имеет указанный в ином документе срок. При этом стороны исходят из того, что иной (отличный от срока, установленного в настоящем Положении) гарантийный срок или срок службы согласован с пациентом и обусловлен физиологическими особенностями или особенностями состояния его здоровья.

2.4. Медицинская услуга, согласно статье 2 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Целью является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни. Целью медицинской услуги будет являться нематериальное благо, а именно определенное желаемое пациентом состояние его здоровья. Предметом договора об оказании медицинских услуг выступает не конкретное состояние здоровья пациента, а действия медицинской организации, направленные на достижение желаемого результата .Таким образом, результат медицинской услуги носит нематериальный характер, что выражается в определенном состоянии здоровья пациента, которое не является отделимым от его обладателя.

2.5. Поскольку в процессе предоставления некоторых медицинских услуг возникает овеществленный результат, Исполнитель обязан установить на него гарантийный срок и срок службы. Гарантийный срок и срок службы, указанные в настоящем Положении, распространяются только на овеществлённые результаты предоставленных пациенту медицинских услуг, перечисленные в настоящем Положении.

3. Гарантийные сроки и сроки службы

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты стоматологических работ (терапевтическая стоматология).

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённый результат стоматологических терапевтических услуг исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте пациента. Признаками окончания лечения являются: при лечении кариеса – установленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и (при наличии показаний) покрытие зуба постоянной конструкцией (коронкой и т.п.), установление штифтов.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из фотополимерных материалов	9 месяцев	12 месяцев
Культя зуба под коронку, изготовленная из пломбировочного материала (билдап под коронку)	9 месяцев	12 месяцев
Постоянные реставрации (виниры, полукоронки, коронки), изготовленные прямым методом с помощью фотополимерного материала*.	9 месяцев	12 месяцев
* - Гарантия на постоянные реставрации предоставляется при условии наличия у пациента стабильного, сбалансированного с равномерным распределением нагрузки прикуса.		

3.2. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты стоматологических работ (ортопедическая стоматология)

Ортопедическое лечение направлено на устранение дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и

цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки); съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.
Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты ортопедических стоматологических услуг исчисляются с момента установки (фиксации) постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте пациента.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Имплантат дентальный	12 месяцев	18 месяцев
Коронка металлокерамическая	9 месяцев	12 месяцев
Цельнокерамическая коронка/винир/накладка/вкладка	12 месяцев	18 месяцев
Циркониевая коронка с керамической облицовкой	12 месяцев	18 месяцев
Временная коронка ПММА	3 месяца	5 месяцев
Протез цирконий-керамика с опорой на 4 имплантата	18 месяцев	24 месяца
Протез цирконий-керамика с опорой на 6 имплантатов	18 месяцев	24 месяца
Циркониевая коронка с опорой на имплантат	12 месяцев	18 месяцев
Полный съемный пластиночный протез	12 месяцев	18 месяцев
Эстетическая каппа	3 месяца	6 месяцев

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты стоматологических работ (ортодонтическая стоматология)
Ортодонтическое лечение проводится в целях лечения и профилактики зубочелюстных патологий, в том числе исправления прикуса, способствует нормализации положения отдельных зубов, формы и размера зубных рядов, коррекции прикуса и является эффективным способом устранения дефектов и аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, прикуса, нормализации жевания и улучшения эстетики лица.
Гарантийные сроки на ортодонтическое лечение не могут быть установлены в силу положений, изложенных в пункте 2.4. настоящего Положения.
Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты ортодонтических стоматологических услуг, перечисленных в настоящем пункте Положения, исчисляются с момента завершения ортодонтического лечения, что подтверждается записью в медицинской карте пациента, и распространяются только на ретенционный этап.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Ортодонтический съемный ретейнер (каппа)	3 месяца	6 месяцев
Ортодонтический несъемный ретейнер	3 месяца	6 месяцев

3.4. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты (детская стоматология)
Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты стоматологических услуг, оказываемых детскому населению, перечисленных в настоящем пункте Положения, исчисляются с момента завершения лечения, что подтверждается записью в медицинской карте пациента.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из стеклоиномерного материала, установленная на временный зуб	3 месяца	6 месяцев
Пломба из фотополимерного материала, установленная на временный зуб	3 месяца	6 месяцев

3.5. Перечень стоматологических услуг, к которым не применяется гарантийный срок и срок службы в силу их специфики (отсутствия овеществленного результата).
Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, медицинские услуги потребляются в процессе предоставления, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды вмешательств:

3.5.1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
3.5.2. Отбеливание зубов.
3.5.3. Наложение повязки.
3.5.4. Установка временной пломбы, установка временных ортопедических конструкций (в том числе временных коронок) и временных реставраций, изготовленных прямым методом.
3.5.5. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.).
3.5.6. Лечение заболеваний, связанных с воспалением периодонта и пародонта.
3.5.7. Перебазировка, ремонт протезов.
3.5.8. Пародонтологическое лечение.
3.5.9. Иные медицинские услуги, не перечисленные в настоящем пункте Положения.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на ортодонтическое лечение.

3.6. Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в настоящем Положении, действуют **только при условии выполнения пациентом следующих правил** использования овеществленных результатов оказанных медицинских услуг:
3.6.1. Прохождение пациентом профилактических осмотров не реже, чем один раз через каждые 6 месяцев от последнего приема (визита в Клинику), если иной срок не указан в ином документе, составленном Исполнителем.
3.6.2. Осуществление профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев, если иной срок не указан в ином документе, составленном Исполнителем.
3.6.3. Соблюдение всех рекомендаций лечащего врача, а также рекомендаций, изложенных в добровольном информированном согласии, приложениях к договору предоставления платных медицинских услуг, памятках, гарантийных талонах и иных документах, составленных лечащим врачом или представителями Клиники, с которыми пациент ознакомлен.
3.6.4. Соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
3.6.5. Выполнение всего комплексного плана лечения, согласованного с Пациентом.
3.6.6. Невмешательство в результаты стоматологических услуг, оказанных Клиникой (включая лечение, удаление, изменение положения, цвета и т.п.). Если пациент намерен провести какое-либо вмешательство в результаты оказанных в Клинике услуг, он обязан предварительно уведомить Клинику о таком намерении.

3.7. В случае несоблюдения пациентом какого-либо из правил, перечисленных в настоящем разделе Положения, а также в случае отказа пациента от завершения лечения согласно плану лечения (в том числе если временные стоматологические конструкции не заменены постоянными), Клиника не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах услуг.

3.8. Пациент обязан до начала оказания медицинских услуг либо незамедлительно сразу после выявления каких-либо заболеваний или получения травм письменно (путем заполнения соответствующей анкеты или иным способом) предоставить уполномоченному представителю Клиники полную информацию, касающуюся состояния здоровья пациента (анамнез жизни и болезни, аллергологический анамнез, сведения о заболеваниях, травмах и т.п.). В случае невыполнения пациентом обязанности, указанной в настоящем пункте Положения, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.

3.9. Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях: при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению; при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностики с целью постановки (уточнения) диагноза; если пациент настаивает на лечении и/или протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.); при возникновении у

пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации; при фиксации и починке протезов (иных конструкций), изготовленных в других медицинских организациях; при повреждении овеществленных результатов стоматологических услуг, изготовленных Исполнителем, вследствие обстоятельств непреодолимой силы, возникновения (усугубления) у пациента заболеваний или противоправных действий третьих лиц (авария, травма, онкологические заболевания, остеопороз и/или многоплодная беременность, генерализованный пародонтит и т.п.). Срок гарантии (срок службы) овеществленных результатов стоматологических услуг не возобновляется при коррекции (починке, исправлении) в процессе использования.

3.10. Исполнитель вправе в одностороннем порядке сократить гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов стоматологических услуг на 50% в следующих случаях: самолечение пациентом стоматологических заболеваний (в том числе применение средств гигиены, прием препаратов, не назначенных врачом Исполнителя); нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами; при выявлении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта (гигиенический индекс «ГИ» больше 1,5); при значительном кариозном поражении полости рта пациента (показателе КПУ - кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы - более 18).

4. Порядок обращения пациентов (в период гарантии)

4.1. В случае возникновения замечаний (вопросов) к результатам оказанных стоматологических услуг или выявления недостатков (включая существенные) пациент обязан обратиться в Клинику, письменно изложить суть своих требований, после чего записаться на прием к лечащему или иному замещающему его врачу. Если пациент до обращения к Исполнителю самостоятельно силами третьих лиц устранил выявленные недостатки, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.

4.2. После осмотра пациента врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

4.3. Клиника имеет право потребовать, а пациент обязан предоставить документальное подтверждение надлежащего соблюдения пациентом обязанностей и правил, изложенных в разделе 3 настоящего Положения.

4.4. Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана заявить соответствующую письменную претензию нарушившей стороне либо воспользоваться правом на судебную защиту в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Датой заявления претензии является дата почтового штемпеля (иной почтовой отметки) о вручении соответствующего отправления адресату, а в случае отсутствия адресата по адресу, указанному в Договоре или возврату почтового отправления по иной причине в связи с невозможностью доставки или вручения – дата, указанная в почтовой квитанции соответствующего почтового отправления.

4.6. Претензия Пациента должна быть однозначно определена в качестве таковой, содержать описание допущенного нарушения (недостатка), нормы закона и положения Договора, на которых основаны требования, а также суть требований Пациента согласно законодательству Российской Федерации. К претензии должен быть приложен расчет суммы требования (реальный ущерб, пени, штраф и т.п.) и копии документов его обосновывающих (если применимо). Письмо, не соответствующее данным правилам, не считается претензией и Сторонами не рассматривается как начало процедуры урегулирования споров и разногласий Сторон.

4.7. Исполнитель в течение 10 дней с момента получения претензии Пациента обязан рассмотреть ее и пригласить Пациента на заседание врачебной комиссии. Пациент, в свою очередь, обязан в сроки, указанные Исполнителем, явиться на заседание врачебной комиссии – для рассмотрения сути возникших у Пациента претензий.

4.8. В случае назначения экспертизы ее оплату производит сторона, инициировавшая проведение экспертизы. Если в заключении экспертов будет установлено, что услуги были оказаны Клиникой надлежащим образом и недостатков в результатах услуг не выявлено,

пациент в срок, установленный в требовании Клиники обязан возместить Клинике расходы на экспертизу.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом руководителя и действует до введения новой редакции Положения.

5.2. Ознакомление пациентов с настоящим Положением осуществляется в момент заключения договора предоставления платных медицинских услуг либо в иной момент, согласованный сторонами, и подтверждается подписью пациента об ознакомлении с текстом настоящего Положения в договоре предоставления платных медицинских услуг.

5.3. Ставя свою подпись об ознакомлении с настоящим Положением в договоре предоставления платных медицинских услуг, пациент подтверждает, что внимательно ознакомился с текстом настоящего Положения, согласен с положениями, изложенными в нем, и обязуется исполнять Положение.