

Утверждаю:

Директор ООО «МЦ ЗДРАВГОРОД»

А.В.Овчинников

«18» октября 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», иными нормативно-правовыми актами РФ.
- 1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат выполненных стоматологических услуг (работ) в ООО «МЦ «ЗДРАВГОРОД» (далее - именуемая «медицинская организация», «исполнитель»).
- 1.3. Гарантийные сроки и сроки службы могут быть установлены исключительно **на овеществленный результат выполненной работы (вещь)** в соответствии со ст. 5 Закона о защите прав потребителей (например, пломба, протез и т.п.).
Установление указанных сроков на услуги (работы), **результатом которых не является создание нового материального результата (вещи) невозможно** и не предусмотрено законом, поскольку услуга потребляется в момент ее оказания и результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достижим, в том числе в силу объективных причин (например, нельзя установить подобные сроки на отсутствие в какой-либо срок после лечения обострения заболевания, на обязательное приживление имплантата, выздоровление и пр.)¹.

2. Определение понятий гарантии и срока службы

- 2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка, исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя,

¹Разъяснение, указанное в Постановлении Конституционного Суда РФ от 23.01.2007 N 1-П "По делу о проверке конституционности положений пункта 1 статьи 779 и пункта 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобами общества с ограниченной ответственностью "Агентство корпоративной безопасности" и гражданина В.В. Макеева"

установленные статьей 29 Закона о защите прав потребителей и в порядке, установленном данной статьей (объем данных требований и порядок предусмотрен также разделом 2 настоящего Положения). Гарантийный срок исчисляется с момента установления результата работы в полость рта пациента.

2.2. **Срок службы** – это период времени, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 29 Закона о защите прав потребителей (объем данных требований и порядок предусмотрен также разделом 3 настоящего Положения). Срок службы исчисляется с момента установления результата работы в полость рта пациента.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие выполненной работы или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (порядкам оказания медицинской помощи, стандартам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям (протоколам лечения)) или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых результат выполненной работы такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Как правило, могут быть следующие недостатки:

- отлом части коронки зуба, полной искусственной коронки из протеза;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;
- отлом части пломбы и пр.

2.4. **Существенный недостаток** – это неустранимый недостаток (не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению), либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после его устранения.

Как правило, существенными могут быть следующие недостатки:

- неоднократное выпадение пломбы или вкладки из одного и того же зуба;
- подвижность пломбы или вкладки;
- повторный отлом части коронки зуба, полной искусственной коронки из протеза;
- нарушение целостности коронки и (или) мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба и пр.

3. Особенности удовлетворения требований потребителей при выявлении недостатка в зависимости от установленного гарантийного срока, а также от времени обнаружения недостатков

3.1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы в течение установленного гарантийного срока, если данный недостаток невозможно было обнаружить при принятии выполненной работы или в ходе ее выполнения, вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы или заявить иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей. При этом права на возврат полной стоимости

оказанной услуги (выполненной работы) Законом о защите прав потребителей не предусмотрено.

В этой ситуации исполнитель отвечает за недостатки результата работы, если исполнитель не докажет, что они возникли:

✓ после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (например, невыполнение данных врачом рекомендаций по уходу за полостью рта, невыполнением необходимых лечебных мероприятий в соответствии с согласованным планом лечения, невыполнение профилактических осмотров в указанных лечащим врачом режиме и пр.);

✓ вследствие действий третьих лиц;

✓ вследствие действия непреодолимой силы (например, ухудшение состояния здоровья, инволютивное развитие челюстной системы и иные изменения организма, предвидеть и предугадать степень развития которых было невозможно в момент выполнения работы).

- 3.2. Потребитель при обнаружении **недостатков** выполненной работы за пределами установленного гарантийного срока либо при отсутствии установленных гарантийных сроков, но в пределах двух лет после принятия результата работы, также вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы или заявить иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей.

Однако в этой ситуации исполнитель отвечает за недостатки результата работы, если потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

- 3.3 Потребитель имеет иные права в случае выявления недостатков, не связанные с установленным сроком гарантийных обязательств, предусмотренные действующим законодательством.

4. Особенности удовлетворения требований потребителей при выявлении существенного недостатка в зависимости от установленного срока службы, а также от времени обнаружения недостатков

- 4.1. Потребитель при обнаружении **существенных недостатков** выполненной работы в пределах установленного срока службы или десяти лет, если срок службы не установлен, вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков в течение 20 дней со дня предъявления данного требования, если потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае, если существенность недостатка определялась неустранимостью, либо если в течение 20 дней существенный недостаток не устранен исполнителем, потребитель имеет право требовать соответствующего уменьшения цены за выполненную работу или отказ от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков, или иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей.

- 4.2. Потребитель имеет иные права в случае выявления существенных недостатков, не связанные с установленным сроком службы, предусмотренные действующим законодательством.

5. Особенности установления гарантийных сроков и сроков службы.

- 5.1. На результаты работ (овеществленный результат) в медицинской организации лечащим врачом устанавливаются конкретный гарантийный срок и срок службы, предусмотренный настоящим Положением. Возможные гарантийные сроки и сроки службы приведены в таблице № 1 (для взрослых) и таблице № 2 (для детей).
- 5.2. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:
- ✓ вида выполненной работы и использованных материалов;
 - ✓ клинической картины зубочелюстной системы пациента (ситуации в полости рта), которая в первую очередь определяется количеством кариозно-пораженных зубов, наличием пломб и удаленных зубов;
 - ✓ уровнем гигиены полости рта.

Указанные обстоятельства влияют на итоговый срок гарантии и срок службы, которые могут быть снижены лечащим врачом в следующих пределах:

1) в зависимости от количества кариозно-пораженных зубов (К – на постоянном зубе, к – на молочном зубе), зубов с установленными пломбами (П – на постоянном зубе, п – на молочном зубе) и удаленных зубов (У), который принято обозначать индексом «КПУ» (суммируется количество зубов с кариесом, пломбами и количество удаленных зубов) при постоянном прикусе, индексом «КПУ+кп» – при сменном прикусе, индексом «кп» – при молочном прикусе.

Для взрослых пациентов:

- при КПУ зубов до 8 сроки не снижаются;
- при КПУ зубов 8-12 сроки снижаются на 15%;
- при КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ зубов более 18 - сроки снижаются на 50%.

Для пациентов детского возраста сроки снижаются в зависимости от показателя - индекса кп, КПУ+кп, КПУ по возрастным группам:

В возрасте 3-6 лет:

- показатель 3-6 сроки снижаются на 30%
- показатель более 6 сроки снижаются на 50 %

В возрасте 7-10 лет:

- показатель 6-8 сроки снижаются на 30%
- показатель более 8 сроки снижаются на 50%

В возрасте 11-14 лет:

- показатель 5-8 сроки снижаются на 30%
- показатель более 8 сроки снижаются на 50%

В возрасте 15-18 лет:

- показатель 7-9 сроки снижаются на 30%
- показатель более 9 сроки снижаются на 50%

2). В зависимости от индекса гигиены (ИГ) полости рта, который определяется в зависимости от выраженности зубного налета и зубного камня в полости рта, а также возраста пациента.

Для взрослых пациентов применяется индекс гигиены J.C.Green, J.R. Vermillion:

- 0-0,6 низкий индекс: хорошая гигиена - сроки не снижаются
- 0,7-1,6 средний индекс: удовлетворительная гигиена – сроки не снижаются
- 1,7-2,5 высокий индекс: неудовлетворительная гигиена – сроки снижаются на 70%
- 2,6-3,0 очень высокий индекс: плохая гигиена – сроки снижаются на 70%

Для пациентов детского возраста применяется индекс гигиены Ю.А. Федорова-В.В. Володкиной:

- 1,0-1,5 хороший уровень гигиены – сроки не снижаются
- 1,6-2,0 удовлетворительный уровень гигиены – сроки не снижаются
- 2,1-2,5 не удовлетворительный уровень гигиены – сроки снижаются на 70%
- 2,6-3,5 плохой уровень гигиены – сроки снижаются на 70%
- 3,6 и более - очень плохой уровень гигиены – сроки снижаются на 70%

Таким образом при неудовлетворительном уровне гигиены полости рта у взрослых пациентов и пациентов детского возраста сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 70%.

- 5.3. При наличии одновременных оснований для снижения гарантийных сроков и сроков службы как по индексу КПУ (кп, КПУ+кп), так и по индексу гигиены, определяющим в снижении срока является индекс гигиены, то есть при показателе индекса гигиены «неудовлетворительный» и хуже – снижение указанных сроков на 70% производится всегда, независимо от данного индекса.
- 5.4. Определенные на основании настоящего Положения итоговые гарантийный срок и срок службы указываются в медицинской документации пациента лечащим врачом.
- 5.5. При наступлении гарантийного случая Пациент (его законный представитель) должен уведомить Исполнителя о возникшей ситуации. Исполнитель рассматривает данное обращение в срок не более 10 календарных дней.

**Гарантийные сроки и сроки службы на результат работы,
установленные для взрослых:**

№	Наименование работ	Срок гарантии, месяцы					Срок службы, месяцы				
		Удовлетворительная гигиена				Неудов. гигиена	Удовлетворительная гигиена				Неудов. гигиена
		КПУ < 8	КПУ 8-12	КПУ 13-18	КПУ > 18		КПУ < 8	КПУ 8-12	КПУ 13-18	КПУ > 18	
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация										
1.1.	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
2.	Виниры	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
3.	Вкладки										
3.1	цельнокерамические	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
3.2	из металла (ЛКШВ)	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
4.	Коронки/ коронки на имплантах										
4.1	Из диоксида циркония	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
4.2	цельнокерамические	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
4.3	из металлокерамики	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
4.4	цельнолитые	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
5.	Мостовидные протезы										
5.1	Из металлокерамики	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
5.2	Из диоксида циркония	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
6.	Съемные протезы:										
6.1.	Полные и частичные съемные пластиночные протезы из акриловой пластмассы	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
6.2.	Эластичные протезы (Flex-J, Acry-free, Nylon)	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
6.3.	Бюгельные протезы с кламмерной фиксацией	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6
6.4.	Комбинированные протезы с замковой фиксацией	12	8	6	4	6	24	18	12	8	6

**Гарантийные сроки и сроки службы на результат работы,
установленные для детей:**

№	Наименование работ	Срок гарантии, месяцы		Срок службы, месяцы	
		Удовлетв. гигиена*	Неудовл. гигиена	Удовлетв. гигиена*	Неудовл. гигиена
1.	Постановка пломбы				
1.1	Пломба из СИЦ	6	1	6	1
1.2	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	12	6	12	6

6. Сведения о гарантийном сроке и сроке службы имплантатов и лояльной политике некоторых производителей имплантатов

- 6.1. Исполнитель не устанавливает какие-либо сроков гарантии и сроков службы на услугу «установка имплантата» ввиду того, что установка (действие по установке имплантата) – является услугой. Однако, в связи с тем, что при оказании данной услуги используется заранее изготовленная вещь (имплантат), гарантийные сроки и сроки службы имплантата устанавливаются непосредственно производителем.
- 6.2. Ряд производителей имплантатов могут предлагать свои дополнительные обязательства перед потребителями (например, безвозмездную замену имплантата в случае, если первоначально установленный имплантат был удален ввиду его отторжения), устанавливая при этом свои сроки и объем таких дополнительных обязательств (лояльная политика производителя). Ввиду изменчивости данных предложений, конкретные дополнительные обязательства, сроки службы и гарантийные сроки необходимо уточнять до момента их использования в полости рта у лечащего врача.

Приложение № 1

**Важные условия выполнения гарантийных обязательств клиники
(памятка потребителю)**

Уважаемый пациент!

Информируем Вас об установлении в нашей организации гарантийных сроков и сроков службы на материально выраженный результат выполнения стоматологических работ.

Важно понимать, что гарантийные сроки и сроки службы возможно установить исключительно на материально выраженный результат (пломбы, реставрации зубов, ортопедические протезы, коронки, ортодонтические аппараты и пр.), а не на услуги, ввиду специфики последней.

Перед заключением Договора возмездного оказания услуг (работ), обязательно ознакомьтесь с Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы, утвержденным в нашей клинике. С данным положением Вы можете познакомиться на стойке у администратора, оно расположено в свободном доступе.

Пожалуйста, задайте все интересующие Вас вопросы до принятия решения о получении услуг (выполнении работ). Все гарантийные обязательства будут выполнены в полном соответствии с установленным Положением.

Наша организация в силу внимательного отношения к нашим пациентам, не ограничивает Вас в возможности заявления законных требований в рамках выполнения гарантийных обязательств, обязательств в течении срока службы.

Однако, в силу требований закона клиника не отвечает по гарантийным обязательствам, если недостатки возникли после принятия выполненной работы, вследствие нарушения правил использования результата работы, вследствие действий третьих лиц, вследствие действия непреодолимой силы.

С целью избегания возникновения недостатков, вызванных нарушениями правил использования результата работы, следует очень внимательно отнестись к выполнению врачебных рекомендаций. Строгое соблюдение согласованного с Вами плана лечения и наблюдения, проведение необходимых гигиенических мероприятий – залог сохранения достигнутого результата лечения.

При окончании установленного срока службы информируем Вас о необходимости повышенного внимания к использованию результата работы, поскольку это может быть небезопасным и требует дополнительного контроля со стороны Вас и Вашего лечащего врача.

Основой достижения успеха в лечении являются взаимные партнерские отношения между врачом и пациентом, направленные на полное выполнение взятых на себя обязательств. Максимально долгое сохранение положительного результата – приоритетное направление в нашей работе.

Мы работаем для Вас и на благо Вашего здоровья!