

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Орто Групп»



«15»

июль

А. О. Камардин
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
ИНН 7810949128
2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах
при оказании медицинских услуг в области стоматологии в ООО «Орто Групп»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736.

1.2. Настоящее Положение является неотъемлемой частью с Договора возмездного оказания медицинских услуг в части определения гарантийных обязательств Исполнителя перед Заказчиком и (или) Пациентом по оказанным медицинским услугам.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в услуге недостатка исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя в части безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, безвозмездного повторного оказания услуги.

срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

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.

пациент – физическое лицо, получающее медицинские услуги у Исполнителя;

1.4. С целью обеспечения возможности своевременного ознакомления Пациентов с условиями предоставления гарантийных обязательств, настоящее Положение, а также изменения, вносимые в него, размещаются в общедоступном для пациентов месте в помещении ООО «Орто Групп» (далее – Исполнитель), а также подлежат опубликованию на официальном сайте ООО «Орто Групп».

1.5. Настоящее Положение является публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.6. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором и распространяет свое действие на договорные отношения, заключенные с пациентом с момента вступления настоящего Положения в силу.

II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ СОБЛЮДЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

2.1. Условиями соблюдения Исполнителем гарантийных обязательств являются:

- выполнение Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем, отраженных в медицинской документации;
- отсутствие коррекции результатов услуг, выполненных Исполнителем, другими медицинскими организациями или самим Пациентом;
- обращение Пациента к Исполнителю при наличии жалоб на дискомфорт, другие негативные проявления в области проведенного лечения;
- предоставление копии медицинской документации и результатов рентгенологических исследований других медицинских организаций при обращении Пациента за неотложной стоматологической помощью;
- иных требований, предусмотренных настоящим Положением.

2.2. При наступлении гарантийного случая для соблюдения принятых на себя Исполнителем гарантийных обязательств Пациент обязан незамедлительно обратиться к Исполнителю с

соответствующим заявлением в устной или письменной форме, сообщив Исполнителю подробную информацию об обнаруженных недостатках медицинской услуги, обстоятельствах их обнаружения, а также дату их обнаружения.

При поступлении в адрес Исполнителя заявления Пациента о наступлении гарантийного случая, Исполнитель приглашает Пациента для проведения объективного осмотра и выполнения диагностических исследований с целью установления факта наступления гарантийного случая, определения правовых оснований для исполнения гарантийных обязательств, диагностики причин возникших недостатков услуг, определения тактики выполнения повторного стоматологического лечения, объема медицинских вмешательств, а также сроков исполнения гарантийных обязательств.

Исполнитель оставляет за собой право созыва и проведения врачебной комиссии с целью коллегиального рассмотрения заявления Пациента о наступлении гарантийного случая и принятия решения о наличии оснований для удовлетворения предъявленных Пациентом требований.

2.3. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения в период установленного гарантийного срока заболеваний внутренних органов и изменения состояния организма (беременность, наличие злокачественных новообразований, заболевания гипофиза, щитовидной железы, и иных заболеваний, приём лекарственных препаратов, вредные условия труда и внешние воздействия, наличие вредных привычек и проч., негативно влияющих на состояние костной ткани, пародонт), которые приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях. Наличие косвенного влияния заболеваний Пациента на состояние зубочелюстной системы применительно к сохранению гарантийных обязательств Исполнителя определяются Исполнителем услуги в каждом случае индивидуально.

2.4. Гарантийные обязательства не предоставляются в случаях проведения отдельных этапов стоматологического лечения, определенных в плане диагностики и (или) лечения Пациента, в иных медицинских организациях, а также в случае несоблюдения Пациентом сроков и последовательности проведения стоматологического лечения.

2.5. Исполнитель оставляет за собой право в зависимости от клинической картины имеющихся у Пациента заболеваний, а также сопутствующих заболеваний, имеющихся у пациента, скорости протекания патологических процессов, а также тактики лечения заболеваний зубочелюстной системы, согласованной с Пациентом, определять иные гарантийные сроки на оказанные Пациенту медицинские услуги; информация об изменении гарантийных обязательств, принимаемых на себя Исполнителем, отражается в медицинской и иной документации, оформляющей оказание услуг Пациенту, которая в указанной части является неотъемлемым приложением к договору возмездного оказания медицинских услуг и имеет юридическое значение договора в части определения гарантийных обязательств.

2.6. При несоблюдении Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем и (или) коррекции результатов работ, выполненных Исполнителем, другими медицинскими организациями или самим Пациентом, Исполнитель оставляет за собой право отказать Пациенту от исполнения гарантийных обязательств.

2.7. Гарантийный срок, а также срок службы исчисляется со дня окончания оказания медицинской услуги, определяемой медицинской документацией, заведенной Исполнителем на имя Пациента.

2.8. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды работ (услуг) ввиду их специфики:

- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, постановка дентальных имплантатов, удаление зуба и др.);
- костно-пластические и реконструктивные операции;
- лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение;
- эндодонтическое лечение корневых каналов;
- восстановление зуба временной пломбой;
- восстановление зуба пломбой при лечении клиновидного дефекта;
- профессиональная гигиена полости рта;
- ортопедическое лечение без предварительного ортодонтического лечения;
- стабильность миниимплантата при проведении ортодонтического лечения.

III. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ.

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области стоматологии терапевтической.

3.1.1. Гарантийные сроки и сроки службы

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Восстановление зуба: - пломбой, поверхностный кариес; - пломбой, средний кариес;	1 год	2 года

- пломбой, глубокий кариес; - пломбой, вторичный кариес; - пломбой, реставрация эстетико-функциональная, жевательная группа зубов; - пломбой, реставрация эстетическая, фронтальная группа зубов.		
Восстановление зуба без препарирования ICON	6 месяцев	6 месяцев

3.1.2. Указанные в настоящем разделе гарантийные обязательства не распространяются на случаи восстановления коронковой части зубов, разрушенных более, чем на 50% при помощи пломбировочных материалов.

3.2. Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области стоматологии ортопедической

3.2.1. Гарантийные сроки и сроки службы

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Восстановление временными ортопедическими конструкциями		
Восстановление зуба: - временной коронкой из пластмассы, выполненной прямым методом; - временной реставрацией из композитного материала, выполненной прямым методом;	14 дней	14 дней
Восстановление зубов временной ортопедической конструкцией, изготовленной лабораторным способом, в т.ч. длительного ношения: - коронкой из пластмассы длительного ношения; - временной композитной реставрацией; - временной коронкой из пластмассы с опорой на имплантат; - коронкой из металлокомпозитного материала с опорой на имплантат - временный акриловый протез с опорой на имплантаты по технологии All-on-4/6, в том числе армированный	3 месяца	6 месяцев
Восстановление постоянными несъемными или условно-съемными ортопедическими конструкциями		
Восстановление постоянными несъемными или условно-съемными ортопедическими конструкциями: - коронкой керамической E-мак; - из диоксида циркония; - металлокерамической коронкой; - цельнолитой коронкой; - металлокерамической коронкой с опорой на имплантат; - из диоксида циркония с опорой на имплантат; - постоянным протезом с опорой на имплантаты по технологии All-on-4 с титановой балкой	1 год	2 года
Восстановление зубного ряда съёмными ортопедическими конструкциями		
Протезирование: - частичным/полным съёмным пластиночным протезом; - частичным/полным съёмным пластиночным безакриловый протезом; - частичным съёмным бюгельным протезом	6 месяцев	1 год
Полный съёмный протез на болл-аттачментах	6 месяцев	1 год

3.2.2. При проведении ортопедического лечения с опорой на зубы, ранее подвергавшихся лечению в других медицинских организациях, при отказе Пациента от ревизии корневых каналов, проведении повторного эндодонтического лечения корневых каналов зубов, гарантии на стабильность достигнутых результатов лечения не предоставляются, Исполнитель не несет ответственности за состояние опорных зубов.

3.2.3. При проведении ортопедического лечения с опорой на имплантаты, установленные в других медицинских организациях, гарантия распространяется только на ортопедическую конструкцию, Исполнитель услуги не несет ответственности за срок службы имплантата.

3.3. *Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области стоматологии хирургической*

3.3.1. *Гарантийные сроки и сроки службы*

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Внутрикостная дентальная имплантация с применением имплантатов: - Astra Tech; - Impro.	1 год	10 лет

3.3.2. В течение гарантийного срока выполнение повторной имплантации, включая применение местной инъекционной анестезии, стоимость имплантата, выполнение двух рентгенодиагностических исследований, производится за счет и силами Исполнителя; при этом, услуги по проведению оперативных вмешательств в объеме костной пластики, синус-лифтинга, стоматологического ортопедического лечения оплачиваются Пациентом (Заказчиком) по действующему на момент оказания медицинской помощи прейскуранту;

3.3.3. Гарантии, указанные в п. 3.3.1 и 3.3.2 настоящего положения, предоставляются при условии проведения Пациентом полной санации полости рта, выполнения всего комплекса стоматологической реабилитации (установка имплантата, установка абатмента, изготовление и установка коронки) у Исполнителя, при условии соблюдения Пациентом рекомендованных сроков протезирования, а также регулярного прохождения профилактических осмотров и профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя согласно индивидуальному графику профилактических мероприятий, отраженных в медицинской документации, но не реже одного раза в 6 месяцев.

3.4. *Гарантийные сроки на услуги в области ортодонтии*

3.4.1. *Гарантийные сроки и сроки службы*

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Ретенционная капа	1 месяц	2 месяца
Ретейнер	6 месяцев	6 месяцев

3.4.2. Гарантии, указанные в п. 3.4.1 настоящего положения, не предоставляются в случаях механического повреждения Пациентом ретенционных аппаратов, в том числе при следах неправильной эксплуатации (деформация ретенционных аппаратов вследствие воздействия высоких температур, падений с высоты, ударов и т. д.).

3.5. *Гарантийные сроки на услуги в области стоматологии детской*

3.5.1. *Гарантийные сроки и сроки службы*

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиномерного материала на молочный зуб	3 месяца	3 месяца
Композитная пломба на молочный зуб	6 месяцев	6 месяцев
Временная коронка металлическая (штампованная)	1 месяц	3 месяца
Временная коронка циркониевая (штампованная)	1 месяц	3 месяца
Герметизация фиссур	6 месяцев	6 месяцев

3.5.2. Гарантии, указанные в п. 3.5.1 настоящего положения, не предоставляются при диагностировании у Пациента множественного кариеса.