



Общество с  
ограниченной  
ответственностью  
«Тари-Дент»

«УТВЕРЖДАЮ»  
директор  
ООО «Тари-Дент»  
Ровенских А.Н.  
«2» августа 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ  
«О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ В  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ООО «ТАРИ-ДЕНТ»  
(ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ)

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

## 1. 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 Клиники перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с ГК РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей" доводится до сведения Пациента, а также размещается на информационном стенде Стоматологической клиники.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

### Определение понятий

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договора оказания стоматологических услуг.

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью "Тари-Дент", осуществляющее медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

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

Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать:

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

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 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

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.

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

Для целей настоящего положения:

- под медицинскими услугами, не имеющими о вещественный результат будут пониматься:

1. осмотр полости рта;
2. анестезия местная внутритротова;
3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
4. профессиональная гигиена полости рта;
5. операция удаления зуба;
6. амбулаторные хирургические операции;
7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое).

- под медицинскими услугами, имеющими о вещественный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, рентгенологические исследования и прочее);
2. терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);
3. установка имплантата;
4. установка и изготовление протезов (съёмных и несъёмных).

### 3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 3.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации.
- 3.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно - эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.
- 3.3. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.
- 3.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.
- 3.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.
- 3.6. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

### 4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ О ВЕЩЕСТВЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

4.1 Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъёмные и съёмные зубные протезы, имплантаты и т.п.

4.2. Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока.

Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящему Положению.

4.3. Гарантийный срок, указанный в п. 4.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.

4.4. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.

4.5. Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

#### 4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА

4.1. Гарантия на оказанные Стоматологической клиникой услуги, не имеющие о вещественного результата, не дается.

4.2. Пациент вправе предъявить претензии Стоматологической клинике за нарушение Стоматологической клиникой гарантий, указанных в разделе 3 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Стоматологической клиникой данных гарантий.

4.3. Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае Стоматологическая клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуг

#### 5. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги. В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Стоматологическую клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

#### 6. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

6.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг, в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;

- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
  - наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
  - наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
  - выявление у пациента онкопатологии;
  - выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
  - многоплодной беременности;
  - выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
  - несоблюдение рекомендаций врача;
  - чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера;
  - отказ пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных исследований;
  - любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- 6.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Стоматологической клиники, в том числе, если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

## 7. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

7.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на  $\frac{1}{2}$ ;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными.
- на установку имплантата при условии дальнейшего протезирования в другой стоматологической клинике. При дальнейшем протезировании с опорой на этот имплантат в любой другой клинике гарантия на этот имплантат аннулируется;
- при установлении несъемных протезов на имплантат, установленный не в стоматологической клинике «Тари-Дент» ( г. Бийск).

Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.

7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение 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, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта клиники.

## 8. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

8.1. Гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, оказываемые Стоматологической клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению.

8.2. На стоматологические услуги, не указанные в Приложении № 1 настоящего Положения, 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 и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

8.3. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

8.4. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента

8.5. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

## 9. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## 10. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

10.1. Стоматологическая клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента. (Если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже, чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Стоматологической клиникой);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Стоматологической клиникой;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом;
- при самостоятельной попытке устранить выявленные недостатки;
- при возникновении (проявлении) у Пациента 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).

10.2. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг, Стоматологическая клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг.



## 11. СРОКИ И ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ

11.1. Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка.

11.2. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к администратору Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

11.3. Претензии, поступившие от Пациента с нарушением сроков, указанных в п. 11.1. настоящего Положения не принимаются и не рассматриваются.

## Гарантийные сроки и сроки службы стоматологических услуг ООО «Тари-Дент»

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Восстановление пломбой менее ½ коронки зуба	1 год	1 год
2	Установка имплантата системы Duravit (Италия)	2 года	2 года
3	Восстановление зуба коронкой постоянной металлокерамической стандартной	1 год	1 год
4	Восстановление зуба коронкой временной прямым методом с фиксацией на временный цемент	1 неделя	1 неделя
5	Восстановление зуба коронкой постоянной металлокерамической с плечевой массой и индивидуальным воспроизведением эстетики на зубы в линии улыбки	1 год	1 год
6	Восстановление зуба коронкой постоянной безметалловой цельнокерамической E-Max	1 год	1 год
7	Восстановление зуба коронкой постоянной цельнолитой металлической	1 год	1 год
6	Восстановление зуба виниром (рефрактор)	6 мес.	6 мес.
7	Восстановление зуба коронкой постоянной безметалловой из диоксида циркония	1 год	1 год
8	Восстановление зуба коронкой/виниром/накладкой из керамики Noritake	6 мес.	6 мес.
9	Восстановление зуба вкладкой лабораторной простой	1 год	1 год
10	Съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа	6 мес.	6 мес.
11	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами	6 мес.	6 мес.
12	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами с использованием материала «Акри – Фри»	6 мес.	6 мес.
13	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами из акрила	6 мес.	6 мес.
14	Протезирование съемными бюгельными протезами	1 год	1 год
15	Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной металлокерамической «Noritake»	1 год	1 год
16	Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной металлокерамической на фирменном абатменте (Италия)	1 год	1 год
17	Протезирование зуба с использованием имплантата цельнолитой металлической коронкой	1 год	1 год
18	Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной из диоксида циркония	1 год	1 год
19	Протезирование зуба с использованием имплантата на T-Base коронкой постоянной из диоксида циркония	1 год	1 год
20	Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной металлокерамической T-Base (Италия)	1 год	1 год
21	Восстановление зубного ряда несъемной конструкцией с опорой на 4 имплантата	1 год	1 год