

**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом генерального директора  
ООО «Бьюти Лайн»  
№ 6-п/25 от «01» марта 2025 г.**



**Генеральный директор**

**С.О. Даценко**

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ НА РЕЗУЛЬТАТЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «БЬЮТИ ЛАЙН»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о гарантийных сроках и сроках службы на результаты стоматологических услуг (далее - Положение) определяет гарантийные сроки и сроки службы, устанавливаемые в клинике DCmed (ООО «Бьюти Лайн», адрес осуществления деятельности: г. Иркутск, мкр. Первомайский, 14а, далее - клиника) на оказываемые пациентам платные стоматологические услуги (работы).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**Срок службы** — это период, в течение которого результат оказания услуг (выполнения работ) клиники отвечает требованиям безопасности и пригоден для использования при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

**Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения в результате оказанных услуг (работ) недостатка клиника обязана удовлетворить установленные законом требования пациента, в частности:

пациент вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным

требованиям, предусмотренным законом, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом.

**Существенный недостаток** — это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

**Устранимые недостатки** – несущественные недостатки, выявленные однократно, устранение которых не требует несоразмерных расходов или временных затрат, такие как подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, шлифовка ложа съемного зубного протеза.

**Обстоятельства установления гарантий** — это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье)
- ситуация в полости рта пациента - что, как и насколько интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и насколько интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана)
- сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и насколько явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом и др.

**Безопасность услуги** - безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества пациента и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса

оказания услуги.

1.4. Клиника в течение установленного гарантийного срока, устраняет все недостатки, выявленные в результате оказанной услуги (выполненной работы), если недостатки возникли по вине клиники и не связаны с нарушениями пациентом условий, определенных в разделе 3 настоящего Положения.

1.5. Клиника в течение установленного срока службы устраняет существенные недостатки, которые возникли по вине клиники и не связаны с нарушениями пациентом, условий, определенных в разделе 3 настоящего Положения.

## **2. Порядок установления, исчисления и применения гарантийных сроков**

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные клиникой на результат стоматологических услуг (работ), определены в разделе 4 настоящего Положения.

2.2. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на услуги (работы), имеющие о веществе льщенный результат: пломбы, коронки и др. (п. 4.1, п.4.2 настоящего Положения)

2.3. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги (работы).

2.4. Срок службы результата услуги (работы) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги (работы) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается клиникой в процессе ее оказания.

**2.5. Необходимым условием для выполнения гарантийных обязательств клиникой является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом. Подробный перечень условий для выполнения клиникой гарантийных обязательств приведен в разделе 3 настоящего Положения.**

2.6. В отдельных сложных случаях, при уведомлении пациента, лечение или протезирование может производиться с уменьшением установленного гарантийного срока в зависимости от индивидуальных особенностей пациента; клинической картины болезни (ситуация в полости рта); наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.7. В случае, когда невозможно точно предвидеть результат проведенного лечения,

врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной (например: при лечении зубов по глубокому кариесу, при возникновении осложнений (осложнённого кариеса) лечение корневых каналов производится за счет пациента, а пломба ставится по гарантии). При возникновении осложнений пациент обязан немедленно по факту возникновения или обнаружения события (осложнений) сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём в назначенное время.

2.8. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется.

2.9. С особыми условиями по гарантии, отличными от установленных настоящим Положением, необходимо ознакомить пациента под роспись.

2.10. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков оказанной услуги (выполненной работы), пациент должен обратиться с претензией в ООО «Бьюти Лайн», а также явиться на прием в клинику в назначенное время для целей оценки предъявляемых пациентом требований по недостаткам результата стоматологической услуги (работы).

2.11. После осмотра, лечащий врач пациента принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При несогласии с мнением лечащего врача, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу клиники.

2.12. В соответствии с установленными гарантиями ООО «Бьюти Лайн» безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, а в период срока службы-существенные недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий гарантий.

2.13. При выполнении клиникой гарантийных обязательств вопрос о продлении срока гарантии определяется лечащим врачом с учетом п.3.1. настоящего Положения.

### **3. Условия для выполнения гарантийных обязательств клиники**

3.1. Установленные клиникой гарантийные обязательства на результат стоматологических услуг (работ) действуют **только при встречном соблюдении пациентом следующих условий:**

3.1.1. Полное выполнение пациентом рекомендованного плана лечения.

3.1.2. Наличие фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В случае несоблюдения указанного условия гарантийные сроки сокращаются на 50%.

3.1.3. Соблюдение пациентом гигиены полости рта с индексом гигиены полости рта при его проверке менее 0,6 (хорошее качество гигиены) (для информации: оценка гигиены полости рта проводится по ОНI-S —упрощенный индекс гигиены полости рта. Индекс предусматривает определение мягких (налета) и твердых (камня) зубных отложений на поверхности двух первых верхних моляров, двух нижних и двух верхних резцов. Оценку производят следующим образом: 0 — отсутствие зубного налета, камня; 1 — налет покрывает треть поверхности зуба, зубной камень локализуется над деснами; 2 — налет поражает до 2/3 зуба, отмечается поддесневой камень; 3 — налет покрывает более 2/3 поверхности, поддесневой камень поражает шейки зубов. Расчет индекса производится путем суммы оценки налета и зубного камня, а также делением на 6 (индекс = сумма значений налета / 6 +сумма значений камня / 6). Индекс менее 0,6 – хорошее качество гигиены; индекс от 0,7 до 1,6 – удовлетворительное качество гигиены; от 1,7 до 2,5 – неудовлетворительное качество гигиены; более 2,6 — плохое качество гигиены полости рта). При индексе гигиены более 0,6 на момент проведения лечения гарантийные сроки сокращаются на 50%. В случае индекса гигиены на момент контрольного профилактического осмотра менее 0,6 (хорошее качество гигиены) гарантия продлевается на 6 месяцев.

3.1.4. Соблюдение пациентом графиков профилактических осмотров (не менее 1 раза в 6 месяцев). При нарушении графиков профилактических осмотров гарантии аннулируются.

3.1.5. Соблюдение пациентом профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 6 месяцев). При отсутствии проведенной профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику, гарантийные сроки аннулируются.

3.1.6. Соблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача, в том числе, касающихся дополнительного лечения у других специалистов – стоматологов, прохождение R-контроля при эндодонтическом лечении. При несоблюдении пациентом рекомендаций гарантийные сроки аннулируются.

3.1.7. В период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.1.8. Гарантийные сроки аннулируются в случае, если в период лечения у врача пациент проходит аналогичное лечение у специалиста другой клиники, а также в случае, если ре-

зультат оказанной стоматологической услуги (работы) будет видоизменен специалистом другой клиники.

#### **4. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике на результат оказанных стоматологических услуг (работ)**

**4.1. В клинике установлены следующие гарантийные сроки на результаты терапевтического стоматологического лечения, результаты лечения в детской стоматологии:**

**Таблица 1**

| Наименование                              | Гарантийный срок | Срок службы |
|---|------------------|-------------|
| Пломба из композита светового отверждения | 6 месяцев        | 1 год       |
| Пломба со стекловолоконными штифтами      | 6 месяцев        | 1 год       |

Гарантийные сроки на результаты лечения в детской стоматологии устанавливаются при условии, что до срока смены зубов по ориентировочной таблице смены молочных зубов остается больше 6 месяцев, что подтверждается КТ или ОРТПГ.

4.1.1. Гарантийный срок на установленную **временную пломбу** определяется лечащим врачом и распространяется на время с момента постановки временной пломбы до назначения приема к лечащему врачу для замены ее на постоянную. Пропуск назначенного визита для замены временной пломбы на постоянную может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов или других манипуляций. В указанном случае лечение корневых каналов и других манипуляций не является гарантийным случаем и проводится за счет пациента.

В случае перелома зуба или другими осложнениями, связанными с несоблюдением ограничений биомеханической нагрузки на пломбированный временно зуб, гарантия аннулируется.

**4.2. В клинике установлены следующие гарантийные сроки на результаты ортопедического стоматологического лечения:**

**Таблица 2**

| Наименование | Гарантийный срок | Срок службы |
|--------------|------------------|-------------|
| Коронки      | 1 год            | 2 года      |

#### **4.3. Гарантия не распространяется:**

4.3.1. На механические и травматические повреждения результата оказанных услуг (травмы любого генеза, включая спортивные травмы: в частности, полученные:

- посредством использования для воздействия на зубы аппаратов и инструментов, не

назначенных лечащим врачом (прорезыватели, спортивные резинки, подушки, изделия из латекса, в т.ч. игрушки и т.д.),

- при любом несанкционированном с лечащим врачом вмешательстве другого лечебного учреждения или медицинской организации в ход лечения, за исключением экстренных состояний, в т.ч. угрожающих жизни человека.

4.3.2. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

4.3.3. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

4.3.4. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

4.3.5. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4.3.6. На результаты услуг (работ), которые связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе (в частности, аллергические реакции, воспалительные реакции, аутоимунные процессы (красная волчанка, псориаз, герпес и др) и т.д.).

К числу таких услуг (работ) относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- лечение заболеваний пародонта;
- профессиональное отбеливание зубов;
- единичное пломбирование при патологической стираемости;
- периодонтиты при лечении резцин-формалиновых зубов.

4.3.7. На коронки в случае если:

- на момент фиксации коронки в полости рта присутствует кариозный процесс на зубах, на которые фиксируется коронка (отсутствует статус «санирован»);

- не все депульпированные зубы укреплены с помощью стекловолоконных штифтов.

4.3.8. При лечении в детской стоматологии в случае обнаружения кариеса при осмотре лечащим врачом контактных пунктов (осмотр обязателен при лечении) и отсутствии лечения обеих боковых поверхностей рядом стоящих зубов.

**4.4. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:**

4.4.1. Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач.

4.4.2. Наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4

раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4.4.3. При желании пациента выполнить работу по определенной **им** схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет пациента.

4.5. В период гарантийного срока и срока службы **перебазировка** ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

4.6. **Временные ортопедические конструкции** обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с клиники снимается.

4.7. Замена матрицы замковых креплений производится на возмездной основе независимо от срока.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Положение обязательно для соблюдения работниками и пациентами клиники. Каждый работник подлежит ознакомлению с ним под личную подпись. До сведения пациентов клиники Положение доводится путем его размещения на информационных стендах клиники, а также на официальном сайте клиники в сети Интернет.