

Приложение
к приказу от « 21 » 09. 2026 г. № 89

ПОЛОЖЕНИЕ **об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических** **медицинских услуг ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»**

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», стандартами медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанными и утвержденными Ассоциацией общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России».

Настоящее положение устанавливает порядок и условия предоставления гарантии качества на материальный результат медицинских услуг, оказываемых ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» при стоматологических заболеваниях (далее по тексту - медицинские услуги), гарантийные сроки и срок службы материального результата медицинских услуг.

Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между стоматологической клиникой ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» и пациентом при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, а также за счет личных средств пациента.

2. Определение понятий гарантийного срока и срока службы

Гарантийный срок и срок службы устанавливаются только на работы, имеющие материальный (овеществлённый) результат: пломбы, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, съемные ортодонтические аппараты. На отбеливание, ортодонтитию, эндодонтическое лечение, профессиональную гигиену, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые услуги, гарантийный срок и срок службы не устанавливаются.

Гарантийный срок на медицинскую услугу - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге (выполненной работе) ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» обязан удовлетворить требования Потребителя, установленные статьей 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

По смыслу статьи 722 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае установления Исполнителем для результата медицинской услуги (работы) гарантийного срока, результат медицинской услуги (работы) должен в течение всего гарантийного срока соответствовать условиям договора о качестве, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода, предусмотренным стандартами медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанными и утвержденными Ассоциацией общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России».

Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, результат оказанной медицинской услуги (выполненной работы) должен в момент передачи Потребителю обладать свойствами, указанными в договоре или определенными обычно предъявляемыми требованиями, и в пределах разумного срока быть пригодным для установленного договором использования, а если такое использование договором не предусмотрено, для обычного использования результата услуги (работы) такого рода.

Недостаток работы, услуги - это несоответствие оказанной медицинской услуги (выполненной работы) обязательным требованиям, предусмотренным стандартами медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанными и утвержденными Ассоциацией общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России», или условиям договора (обычно предъявляемым требованиям) и целям, для которых медицинская услуга (работа) такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

К недостаткам могут быть отнесены: скол пломбы, скол реставрации, трещина керамики, скол керамики в пределах режущего края.

Срок службы - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования материального (овеществлённого) результата по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или выявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. При этом под существенным недостатком следует понимать:

а) неустранимый недостаток услуги (работы) - недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения услуги (работы), в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данной услуги (работы) в целях, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется, или в целях, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

б) недостаток услуги (работы), который не может быть устранен без несоразмерных расходов - недостаток, расходы на устранение, которого приближены к стоимости или превышают стоимость самой услуги (работы) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования.

К существенным недостаткам могут быть отнесены: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров), скол керамического покрытия коронки до каркаса коронки, разрушение коронки.

Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента передачи результата медицинской услуги (работы) Потребителю/Пациенту. Момент передачи подтверждается актом об оказании платных медицинских услуг.

3. Условия предоставления гарантии качества и срока службы

3.1. ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» предоставляет гарантийный срок и срок службы на материальный (овеществленный) результат оказания медицинских услуг (выполнения работ) по терапевтической и ортопедической стоматологии при соблюдении Потребителем следующих гарантийных условий:

1) Соблюдения правил использования результата медицинских услуг (работ) (рекомендаций).

2) Наличие фиксированного физиологического прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (постоянных зубов-28, временных зубов-20). В остальных случаях (КПУ > 13 в постоянном прикусе, во временном прикусе кп > 9, значения КПУ, кп определяет врач, результаты фиксируются в медицинской карте стоматологического больного.) гарантийный срок и срок службы сокращаются.

3) Хорошая гигиена полости рта на момент завершения оказания услуги. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы сокращаются.


Уровень гигиены (индекс гигиены) определяется врачом-стоматологом и сообщается Потребителю, делается запись в медицинской карте стоматологического пациента.

4) Соблюдение графиков профилактических осмотров (не реже двух раз в год при постоянном прикусе, для временного, сменного прикуса один раз в три месяца). Сроки профилактических осмотров устанавливаются Исполнителем в акте выполнения работ после проведенного лечения путем указания календарных месяцев проведения профилактических осмотров и являются постоянным на период действия договоров.

5) Если в период гарантийного срока и срока службы у Потребителя не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма вследствие беременности, онкологических заболеваний, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, вредных привычек (курение, наркомания) ДТП, природных катаклизмов, спортивных соревнований (участие в них, травмы зубочелюстной системы и т.п.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения, выполненной работы (услуги).

3.2 Снижение гарантийного срока и срока службы возможно в следующих случаях:

1) влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

2) снижение иммунологической реактивности организма потребителя, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

3) прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4) невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5) самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6) при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

7) при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 при постоянном прикусе; КПУ = 9-14 при временном, сменном прикусе - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

8) при КПУ более 18 в постоянном прикусе, КПУ более 14 во временном и сменном прикусе сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

9) нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

10) другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

3.3. Обязательства Исполнителя в период гарантийного срока и срока службы не распространяется на следующие случаи:

1) повреждение Потребителем результата медицинской услуги (работы) в результате действий третьих лиц или нарушения Потребителем правил использования результата услуги (работы) (рекомендаций);

2) несоблюдения указаний (рекомендаций) лечащего врача Исполнителя, в том числе невыполнения рекомендаций о прохождении контрольных (профилактических) осмотров и/или нарушения сроков контрольного (профилактического) осмотра; Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

3) возникновения недостатков в результате непреодолимой силы, например, если в период гарантийного срока у Потребителя возникнут (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;

4) на случаи аллергической реакции, в том числе на используемые материалы, разрешенные для применения в Российской Федерации;

5) Потребитель в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любую другую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

6) Потребитель в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7) Потеря установленных ортопедических, ортодонтических конструкций;

8) Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

9) Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

10) Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

11) Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

12) Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить гарантийный срок, но продолжил лечение.

В случае несоблюдения Потребителем указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Потребителя), Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Установление гарантийного срока и срока службы на результат медицинской услуги

4.1. Установление гарантийных сроков и сроков службы на услуги по терапевтической стоматологии:

4.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний: кариес, пульпит и периодонтит (два последних связаны с лечением корневых каналов), восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Критериями качества предоставляемых Исполнителем медицинских услуг по терапевтической стоматологии являются:

Критерии качества пломб

1. Цвет пломбы визуально не отличается или незначительно отличается на 1-2 тона от цветовой гаммы зуба.

2. Форма пломбы закрывает дефект твердых тканей зуба.

3. Краевое прилегание пломбы к тканям зуба плотное, щель визуально не обнаруживается

4. Поверхность пломбы плотная, гладкая, ровная.

5. Пломба не мешает смыканию зубов антагонистов.

Критерии качества непрямой реставрации

1. Цвет пломбы визуально не отличается от цветовой гаммы зуба.

2. Форма пломбы соответствует форме зуба.

3. Краевое прилегание пломбы к тканям зуба плотное, щель визуально не обнаруживается,

зонд не задерживается при зондировании.

4. Поверхность пломбы плотная, гладкая, ровная, блестящая.

5. Не мешает смыканию зубов антагонистов.

Критерии качества пломбирования каналов

1. На контрольной рентгенограмме в хорошо проходимых каналах прослеживается плотный материал на всем протяжении канала(ов), апекс obturated до физиологической верхушки или с незначительным выведением материала за верхушку.

4.1.2. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные на виды работ (услуг) по терапевтической стоматологии в ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»:

Наименование услуги	Гарантийный срок	срок службы (гарантийный срок включен)
Восстановление зуба(постоянного) пломбой при разрушении более ½	1 год	1 год
Восстановление зуба (постоянного) пломбой при разрушении менее ½	1 год	1 год
Восстановление зуба фронтального (постоянного) пломбой (эстетическая реставрация)	1 год	1 год
Восстановление зуба, постоянного (использование материала IRM при лечении глубокого кариеса методом отсроченного пломбирования)	1 месяц	1 месяц
Восстановление зуба(постоянного) пломбой в пришеечной области	1 год	1 год
Восстановление зуба(постоянного) пломбой после эндодонтического лечения при сохранении более ½ коронки зуба	1 год	1 год
Восстановление зуба (постоянного) пломбой после эндодонтического лечения при сохранении менее ½ коронки зуба	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба (постоянного) пломбой после эндодонтического лечения с разрушением контактных пунктов	1 год	1 год
Восстановление зуба (постоянного) пломбировочными материалами с использованием титановых анкерных штифтов	1 год	1 год
Восстановление зуба (постоянного) пломбировочными материалами с использованием стекловолоконных штифтов	1 год	1 год
Восстановление зуба (временного) пломбой при кариесе эмали	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба (временного) пломбой при разрушении менее ½	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба (временного) пломбой при разрушении более ½	6 месяцев	6 месяцев

Эстетическая реставрация зуба (временного) пломбой	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба , временного (использование материала IRM при лечении глубокого кариеса методом отсроченного пломбирования)	1 месяц	1 месяц
Восстановление зуба(временного) пломбой при разрушении менее ½ после эндодонтического лечения	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба(временного) пломбой при разрушении более ½ после эндодонтического лечения	6 месяцев	6 месяцев
Запечатывание фиссуры зуба (постоянного) герметиком	1 год	1 год
Запечатывание фиссуры зуба (временного) герметиком	6 месяцев	6 месяцев
Наложение временной пломбы	2 дня	2 дня
Наложение временной пломбы (светового отверждения)	3 дня	3 дня

4.2. Установление гарантийных сроков и сроков службы на услуги по ортопедической стоматологии:

4.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции; безметалловые керамические коронки/виниры.
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2.2. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Исполнитель предоставляет Потребителям информацию об используемых при оказании медицинских услуг имплантатах и гарантийных сроках (сроках службы), установленных производителем на имплантат.

В случае неудачи имплантации Потребителю необходимо обратиться к Исполнителю не позднее 6 месяцев после проведения имплантации или появления первых признаков неудачи имплантации.

В случае неудачи имплантации по причинам, не связанным с действиями врача, Исполнитель вправе принять решение о повторной имплантации или возврате 50% суммы, оплаченной Потребителем за установку имплантата.

4.3. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные на виды работ (услуг) по ортопедической стоматологии в ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»

Услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Восстановление зуба коронкой временной пластмассовой	3 месяца	3 месяца
Восстановление зуба коронкой пластмассовой ПММА	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба коронкой цельнолитой металлической	1 год	1 год
Восстановление зуба коронкой стандартной металлокерамической	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой цельнокерамической (пресс-технология)	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой цельнокерамической (на основе диоксида циркония)	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой анатомической из диоксида циркония	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой высокоэстетической цельнокерамической по технологии CEREC (полевошпатная керамика)	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой высокоэстетической цельнокерамической по технологии CEREC (E-max)	1 год	2 года
Восстановление зуба вкладкой, виниром, полукоронкой. Керамическая вкладка по технологии CEREC (E-max)	1 год	2 года
Восстановление зуба вкладкой, виниром, полукоронкой. Керамическая вкладка по технологии CEREC (полевошпатная керамика)	1 год	2 года
Восстановление зуба вкладкой, виниром, полукоронкой. Винир с минимальным препарированием твердых тканей зуба	1 год	2 года
Протезирование зуба с использованием имплантата. Временная коронка на имплантат: "Dentium Superline", "Hi-tec"	6 месяцев	6 месяцев
Протезирование зуба с использованием имплантата. Временная коронка на имплантат: "Nobel Active", "Straumann"	6 месяцев	6 месяцев
Протезирование зуба с использованием имплантата. Металлокерамическая коронка на имплантат: "Dentium Superline", "Hi-tec"	1 год	3 года
Протезирование зуба с использованием имплантата. Коронка из диоксида циркония на имплантат: "Dentium Superline", "Hi-tec"	1 год	3 года
Протезирование зуба с использованием имплантата. Металлокерамическая коронка на имплантат: "Nobel Active", "Straumann"	1 год	3 года

Протезирование зуба с использованием имплантата. Коронка из диоксида циркония на имплантат: "Nobel Active", "Straumann"	1 год	3 года
Протезирование зуба с использованием имплантата. Индивидуальный абатмент из диоксида циркония	1 год	2 года
Протезирование зубных с использованием имплантатов. Временный металлоакриловый протез на 4-ех имплантатах "Noris", "Hi-tec"	1 год	1 год
Протезирование зубных с использованием имплантатов. Временный металлоакриловый протез на 6-ти имплантатах "Noris", "Hi-tec"	1 год	1 год
Протезирование зубных с использованием имплантатов. Временный протез ПММА на 4-ех имплантатах "Noris", "Hi-tec"	6 месяцев	6 месяцев
Протезирование зубных с использованием имплантатов. Временный протез ПММА 6-ти имплантатах "Noris", "Hi-tec"	6 месяцев	6 месяцев
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Косметический съемный протез (до 3 зубов).	6 месяцев	1 год
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Стандартный частично-съемный протез.	1 год	1 год
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Высокоэстетический частично-съемный протез (гипоаллергенная пластмасса)	1 год	1 год
Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами. Высокоэстетический полный съемный протез (гипоаллергенная пластмасса).	1 год	1 год
Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами. Высокоэстетический полный съемный протез (безаллергенная термопластмасса).	1 год	1 год
Протезирование съемным бюгельным протезом.	1 год	2 года
Протезирование съемным бюгельным протезом. Дополнительный замок к бюгельному протезу.	1 год	1 год
Протезирование частичными съемными протезами. Корневое замковое крепление для надежной фиксации съемного протеза.	1 год	1 год
Протезирование частичными съемными протезами. Починка протеза: приварка зубов или тела протеза.	1 месяц	1 месяц
Протезирование частичными съемными протезами. Починка протеза: устранение перелома протеза.	1 месяц	1 месяц

Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Дополнительная починка протеза.	1 месяц	1 месяц
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Замена пластикового замка	3 месяца	3 месяца
Протезирование съемными пластиночными протезами. Перебазировка протеза.	3 месяца	3 месяца
Протезирование съемными пластиночными протезами. Армирование протеза.	3 месяца	3 месяца
Восстановление зуба (временного) коронкой временной пластмассовой.	1 год	1 год

4.4. Критериями качества предоставляемых Исполнителем медицинских услуг по ортопедической стоматологии являются:

Цельнокерамическая коронка

1. Цвет коронки повторяет цвет зубов
2. Форма воспроизводит анатомическую форму зуба
3. не мешает смыканию зубов

Съемное протезирование

1. Цвет искусственных зубов, согласованный с пациентом.
2. Гладкий, отполированный протез с внешней стороны.
3. Цвет базиса может отличаться от цвета слизистой полости рта.
4. Удовлетворительная фиксация при наличии условий (глубокое преддверие полости рта, отсутствие коротких уздечек губы, отсутствие тяжей, выраженный альвеолярный гребень)

Бюгельный протез.

1. Цвет искусственных зубов, согласованный с пациентом.
2. Гладкий, отполированный протез с внешней стороны.
3. Цвет базиса может отличаться от цвета слизистой полости рта.
4. Удовлетворительная фиксация при наличии условий (глубокое преддверие полости рта, отсутствие коротких уздечек губы, отсутствие тяжей, выраженный альвеолярный гребень)

Культевая вкладка.

1. Плотное прилегание к зубу.
2. Восстановление культи зуба.

Имплантация зубов

Имплант погруженный в костную ткань

Имплант погруженный в собственную и(или) искусственную костную ткань при костной пластике.

При восстановлении зуба внутрикорневыми штифтами (вкладками) гарантия даётся на саму конструкцию (в зависимости от выбранной категории лечения). Коррекция плана лечения из-за возникновения трещин, перелома корня проводится за счёт средств Потребителя.

4.5. Рекомендуемый срок эксплуатации временных пломб и конструкций определяется врачом-стоматологом, и не может превышать 6 месяцев.

Временные пломбы и временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, рекомендованные лечащим врачом.

Если по каким-либо причинам (по вине Потребителя) временные пломбы и временные конструкции не заменены на постоянные, дальнейшая ответственность за исход лечения с Исполнителя снимается.

5. Установление гарантийных сроков и сроков службы на услуги по ортодонтической стоматологии:

5.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью съемных и несъемных ортодонтических конструкций.

К съемным ортодонтическим конструкциям относятся:

- Ортодонтический двухчелюстной аппарат: Twin- Block (без винтов).
- Ортодонтический двухчелюстной аппарат: Twin- Block (с винтом).
- LM-активатор
- Миофункциональный трейнер (тренажер)
- Пластика одночелюстная с 1 винтом.
- Пластика одночелюстная с 2-мя винтами.
- Пластика одночелюстная с 3-х мерным винтом.
- Лицевая маска.

К несъемным ортодонтическим конструкциям относятся :

- Ортодонтический аппарат Марко Росса, Хааса.
- Ортодонтический аппарат Pendulum.
- Индивидуальный несъемный удерживающий аппарат с сохранением пространства для прорезывания постоянного зуба

- Установка небного бюгеля, лингвальной дуги на один зубной ряд.

- Фиксация лигатурной металлической брекет-системы (один зубной ряд)

- Фиксация безлигатурной металлической брекет-системы Damon Q (один зубной ряд)

- Фиксация безлигатурной керамической брекет-системы Damon Clear в зоне улыбки с 1.3

по 2.3 зубы

- Фиксация безлигатурной керамической брекет- системы Damon Clear (один зубной ряд)

- Фиксация частичной лигатурной металлической брекет-системой 2*4

- Фиксация частичной безлигатурной металлической брекет-системой 2*4.

5.2 Гарантийные сроки и сроки службы, установленные на виды работ (услуг) по ортодонтической стоматологии в ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»

Услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Ортодонтический двухчелюстной аппарат: Twin-Block (без винтов)	6 месяцев	6 месяцев
Ортодонтический двухчелюстной аппарат: Twin-Block (с винтом).	6 месяцев	6 месяцев
LM-активатор	6 месяцев	6 месяцев
Миофункциональный трейнер (тренажер)	6 месяцев	6 месяцев
Пластика одночелюстная с 1 винтом	6 месяцев	6 месяцев
Пластика одночелюстная с 2-мя винтами	6 месяцев	6 месяцев
Пластика одночелюстная с 3-х мерным винтом	6 месяцев	6 месяцев
Лицевая маска	3 месяца	3 месяца
Ортодонтический аппарат Марко Росса, Хааса	6 месяцев	6 месяцев
Ортодонтический аппарат Pendulum	6 месяцев	6 месяцев
Индивидуальный несъемный удерживающий аппарат с сохранением пространства для прорезывания постоянного зуба	6 месяцев	6 месяцев
Установка небного бюгеля, лингвальной дуги на один зубной ряд	6 месяцев	6 месяцев

6. Права и обязанности Потребителя и Исполнителя при обнаружении недостатков/существенных недостатков

6.1. Права Потребителя при возникновении недостатков/существенных недостатков в период и после гарантийного срока, срока службы предусмотрены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.2. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) в гарантийный срок вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее изготовленную ему исполнителем вещь (конструкцию);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания платных медицинских услуг, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены Исполнителем.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Требования Потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

6.3. В случае выявления **существенных** недостатков в оказанной услуге (выполненной работе) в период срока службы Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный **существенный недостаток** является неустранимым, Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора об оказании услуги (выполнении работы) и возмещения убытков.

6.4. Исполнителем после оказания медицинской услуги (выполнения работ) Потребителю выдаются правила использования результата медицинских услуг (работ) (рекомендации) и акт выполненных работ, где указывается: гарантийный срок и срок службы, график посещения бесплатных профилактических осмотров.

В правилах использования результата медицинских услуг (работ) (рекомендациях) даются рекомендации по использованию результата медицинской услуги (работы), несоблюдение которых может привести к значительному уменьшению гарантийного срока и срока службы, либо отказу от гарантийных обязательств, рекомендации врача.

6.5. В соответствии с действующим законодательством ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ (рекомендаций), действий третьих лиц или непреодолимой силы;



- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

7. Как воспользоваться гарантией Исполнителя?

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги), и в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги), Потребитель должен в первую очередь записаться на прием к лечащему врачу ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ», сообщить врачу жалобы, в случае неурегулирования вопроса с лечащим врачом, обратиться с письменной претензией в ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ».

При наличии спора о причинах возникновения недостатка, наличии или отсутствия недостатка услуг, требования Потребителя рассматриваются на заседании врачебной комиссии ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ», на которое может быть приглашен Потребитель.

В случае несогласия Потребителя с решением врачебной комиссии ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» Потребитель имеет право на проведение медицинской экспертизы.

Исполнитель вправе запросить от Потребителя предоставления копий и (или) выписок из медицинских документов о состоянии его здоровья для уточнения причин возникновения недостатка/существенного недостатка услуг.

В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока и срока службы устранит все существенные недостатки, если эти недостатки, не связаны с нарушениями Потребителем предварительно сообщенных ему условий гарантий.

8. Заключительные положения

Настоящее Положение действует с момента его утверждения в течение всего периода времени, пока не будут приняты новые нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» доводит до сведения Потребителей настоящее Положение в виде информации на информационном стенде, официальном сайте.