Положение о гарантиях и условиях сохранения результатов стоматологического лечения в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

1. Общие положения

1.1. Положение определяет, на какие результаты стоматологического лечения ООО «БЭБИ ДЕНТ» (далее — Клиника, Исполнитель) устанавливает добровольную гарантию, на каких условиях она действует, как рассматриваются обращения и как исполняются гарантийные обязательства.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659.

1.3. Понятия «Пациент», «Потребитель», «Заказчик», «Законный представитель», «Договор», «План лечения», «Смета», «информированное добровольное согласие» используются в значениях, установленных Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ». Кроме того, используются понятия:

– **добровольная гарантия** — обязательство Клиники безвозмездно устранить недостаток результата лечения, указанного в Приложении 1 к Положению о гарантиях и условиях сохранения результатов стоматологического лечения в ООО «БЭБИ ДЕНТ» (далее – Приложение 1);

– **гарантийный срок** — период, установленный Приложением 1 для конкретного результата лечения, в течение которого действует добровольная гарантия;

– **гарантийный случай** — недостаток результата лечения, выявленный в течение гарантийного срока и связанный с качеством выполненной Клиникой работы, примененного материала или медицинского изделия;

– **комплексное лечение** — выполняемые по единому Плану лечения взаимосвязанные этапы (например, лечение каналов, восстановление культи и коронка; имплантация и протезирование), гарантия на которые устанавливается на окончательный результат;

– **прогнозируемый период сохранения результата** — клинически предполагаемый период, в течение которого результат лечения может сохранять функциональное назначение при соблюдении рекомендаций врача (раздел 1 Приложения 1).

1.4. Добровольная гарантия является дополнительным обязательством Клиники. Отсутствие гарантии, истечение гарантийного срока или неприменение гарантии не ограничивают права Пациента, законного представителя и Заказчика, предусмотренные законодательством РФ, и не освобождают Клинику от ответственности, установленной законом.

1.5. Отсутствие ожидаемого эстетического, функционального или иного клинического результата само по себе не является недостатком услуги или гарантийным случаем. Причины изменения результата оцениваются по правилам раздела 5.

2. Условия предоставления гарантии

2.1. Добровольная гарантия предоставляется, если одновременно:

– результат лечения указан в Приложении 1;

– лечение проведено по согласованному Плану лечения;

– существенные этапы, указанные для данного результата в таблице раздела 2 Приложения 1, выполнены Клиникой;

– отсутствуют обстоятельства, исключающие гарантию (раздел 4).

2.2. Если существенный этап выполнен другой медицинской организацией, Клиника до начала своего этапа лечения вправе: предоставить гарантию на общих условиях; установить индивидуальные условия (сокращенный срок, ограниченный объем); не устанавливать гарантию; рекомендовать дополнительное обследование или лечение; не приступать к плановой услуге, если без рекомендованных мероприятий она невозможна или небезопасна. Исследования и консультации других организаций учитываются после оценки их достаточности.

2.3. Индивидуальные условия гарантии или ее отсутствие, их медицинские основания и риски отражаются в медицинской документации и доводятся до законного представителя (Пациента) и Заказчика до начала соответствующего этапа лечения под подпись.

2.4. Если Пациент несовершеннолетний, условия гарантии согласуются с его законным представителем, а условия, затрагивающие финансовые обязательства, — также с Заказчиком, если он не является законным представителем. Статус Заказчика сам по себе не наделяет лицо полномочиями законного представителя. Информирование, оформление информированного добровольного согласия и решения о медицинском вмешательстве осуществляются в порядке, установленном законодательством РФ.

3. Условия сохранения результата

3.1. Для сохранения результата лечения и действия гарантии Пациент (законный представитель) соблюдает рекомендации лечащего врача, в том числе:

– индивидуальные рекомендации по гигиене полости рта и уходу за конструкциями; у несовершеннолетнего Пациента законный представитель обеспечивает помощь и контроль соответственно возрасту ребенка;

– рекомендации по питанию и нагрузке на зубы и конструкции, использование защитной капы, если она назначена;

– сроки контрольных осмотров, профессиональной гигиены, активаций, коррекций и обслуживания, а также сроки перехода к следующим этапам лечения и допустимый период использования временных пломб и конструкций;

– режим ношения ортодонтических и ретенционных аппаратов, элайнеров, эластиков, правила установки, снятия, очищения и хранения съемных конструкций;

– запрет самостоятельного ремонта, коррекции, снятия или изменения конструкций; выполнение таких действий в другой организации — только по согласованию с лечащим врачом Клиники, кроме случаев экстренной помощи (о ней следует сообщить врачу при первой возможности);

– своевременное обращение в Клинику при боли, воспалении, травме, сколе, поломке, расфиксации или подвижности конструкции, а также информирование врача о лечении в других организациях и изменении состояния здоровья.

3.2. Конкретные рекомендации и сроки осмотров определяются врачом индивидуально и отражаются в медицинской документации и (или) памятке. О невозможности явки на прием Пациент (законный представитель) заблаговременно сообщает в Клинику; перенос фиксируется в медицинской документации. Согласованный с врачом перенос этапа нарушением условий гарантии не является.

4. Обстоятельства, исключающие гарантию

4.1. Гарантия не применяется, если установлено, что недостаток возник вследствие:

– несоблюдения условий раздела 3, в том числе пропуска назначенных осмотров, гигиены, активаций и коррекций, нарушения режима ношения аппаратов или сроков между этапами;

– отказа от рекомендованного обследования, лечения или этапа Плана лечения, незавершения лечения, использования временной пломбы или конструкции дольше назначенного срока;

– самостоятельного или несогласованного стороннего вмешательства;

– травмы, иного внешнего воздействия, использования конструкции не по назначению, ее утраты, механического, термического или химического повреждения;

– изменения состояния зубов, тканей пародонта, костной ткани, прикуса, роста и развития зубочелюстной системы, физиологической смены зубов, не обусловленных недостатком услуги;

– бруксизма, высокой нагрузки, общих заболеваний, приема лекарственных препаратов и иных индивидуальных факторов.

4.2. Указанные обстоятельства исключают гарантию, только если установлена их причинная связь с недостатком. Наличие у Пациента бруксизма, высокой интенсивности кариеса, неудовлетворительной гигиены, курения, заболеваний пародонта или сложного исходного состояния само по себе не доказывает причину недостатка и не является безусловным основанием для отказа. Бремя доказывания распределяется в соответствии со статьей 29 Закона о защите прав потребителей.

4.3. Не являются гарантийными случаями сами по себе плановое обслуживание и плановая замена: смена дуг, лигатур, эластиков, активации, уточнение цифрового плана и дополнительные комплекты элайнеров, замена временной конструкции или промежуточной реставрации окончательной, адаптационные коррекции и перебазировка съемного протеза, замена изнашиваемых фиксирующих элементов. Если такие действия необходимы из-за недостатка услуги, они выполняются как гарантийные.

5. Порядок рассмотрения обращения

5.1. Обращение подается лично, по телефону, почтой или по электронной почте Клиники. Осмотр назначается в течение 10 календарных дней, а при боли, отеке, расфиксации или поломке конструкции — в ближайшее возможное время. Осмотр по гарантийному обращению проводится бесплатно.

5.2. Бланк обращения по вопросу качества результата стоматологического лечения и применения гарантии представлен в Приложении 2 к Положению.

5.3. Врач оценивает причины по медицинской документации, Плану лечения, результатам осмотра и, при необходимости, дополнительных исследований. При рассмотрении комплексного лечения оцениваются все этапы, относящиеся к проблеме. Спорные случаи рассматривает врачебная комиссия Клиники.

5.4. По результатам принимается мотивированное решение: о признании случая гарантийным и способе устранения недостатка; об отсутствии недостатка; об отсутствии оснований для гарантии — с указанием установленных фактов и их причинной связи с проблемой; о необходимости дополнительного обследования или экспертизы. Если гарантия не устанавливалась или ее срок истек, это указывается отдельно, а требования заявителя рассматриваются по нормам законодательства РФ. Решение отражается в медицинской документации, на письменную претензию дается письменный ответ в сроки, установленные Законом о защите прав потребителей.

5.5. Если Пациент не явился на осмотр без уважительной причины, Клиника вправе приостановить рассмотрение до осмотра либо дать ответ по имеющимся материалам с указанием на невозможность полной оценки причин.

6. Исполнение гарантии

6.1. В гарантийном случае Клиника безвозмездно устраняет недостаток медицински обоснованным способом: коррекция, ремонт, повторная фиксация, замена элемента, переделка или замена конструкции, повторное выполнение этапа лечения. Способ согласуется с законным представителем (Пациентом) и Заказчиком; право выбора требований, предусмотренное статьей 29 Закона о защите прав потребителей, сохраняется.

6.2. Если устранение недостатка в Клинике невозможно, небезопасно или не входит в ее лицензию, Пациенту разъясняется необходимость обращения в другую медицинскую организацию; расчеты производятся в соответствии с законодательством РФ.

6.3. При полной замене результата гарантийный срок исчисляется заново со дня завершения замены. При коррекции, ремонте или повторной фиксации гарантийный срок не продлевается.

6.4. Безвозмездное повторное лечение (в том числе повторная имплантация) при отсутствии недостатка услуги выполняется, только если Клиника приняла такое обязательство письменно до вмешательства.

7. Заключительные положения

7.1. Приложение 1 является неотъемлемой частью Положения. На результаты лечения, не указанные в Приложении 1, добровольная гарантия не устанавливается, если иное не согласовано письменно.

7.2. Положение размещается на сайте Клиники и на стойке администратора и предоставляется Пациенту, законному представителю и Заказчику по запросу.

7.3. Изменение Положения не ухудшает ранее предоставленные условия гарантии: к конкретному результату применяются условия, действовавшие на дату его получения.

7.4. В остальном стороны руководствуются законодательством РФ, Договором и Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ».

Приложение 1
к Положению о гарантиях и условиях сохранения
результатов стоматологического лечения
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

Перечень результатов лечения, гарантийные сроки и специальные условия

1. Общие правила

1.1. Гарантия распространяется только на результаты, указанные в таблице раздела 2. Проведение комплексного лечения не означает гарантии на все вмешательства, состояние всех зубов и тканей полости рта или достижение любого ожидаемого результата.

1.2. Добровольная гарантия не устанавливается на: временные пломбы между этапами лечения; эндодонтическое лечение временных и постоянных зубов как самостоятельную услугу (без последующего восстановления в рамках раздела 3.5); промежуточные результаты комплексного лечения (культя, формирователь десны, временный абатмент, временная конструкция в составе комплекса); диагностику, профессиональную гигиену, удаление зубов и иные услуги, не указанные в таблице. Это не исключает оценки качества таких услуг при рассмотрении обращения.

1.3. Гарантийный срок исчисляется по дате, указанной в медицинской документации и акте оказанных услуг. Если лечение включает несколько зубов или конструкций, завершенных в разные даты, срок исчисляется отдельно для каждого.

1.4. Прогнозируемый период сохранения результата определяется врачом индивидуально (с учетом состояния зубов и тканей, материала, нагрузки, возраста, роста челюстей, а для временных зубов — стадии смены) и при возможности отражается в медицинской документации. Он является клиническим прогнозом, а не гарантийным сроком; его истечение не является показанием к замене сохранного восстановления, а уточнение прогноза не изменяет предоставленный гарантийный срок.

1.5. Временные пломбы и временные конструкции используются только в течение назначенного врачом периода; дата следующего этапа и ограничения по нагрузке отражаются в медицинской документации и доводятся до законного представителя (Пациента).

1.6. Гарантия изготовителя медицинского изделия (в том числе имплантационной системы) и гарантия Клиники на услугу являются самостоятельными и не подменяют друг друга.

2. Гарантийные сроки

№	Результат лечения	Гарантийный срок	Начало исчисления	Существенные этапы, выполняемые Клиникой
Детская стоматология: временные зубы (раздел 3.1)				
1	Пломба, прямая реставрация временного зуба	3 месяца	Завершение восстановления	Восстановление зуба
2	Промежуточная терапевтическая реставрация временного зуба	1 месяц, но не дольше назначенного срока замены	Выполнение реставрации	Восстановление зуба
3	Коронка на временный зуб	3 месяца	Фиксация коронки	Подготовка зуба, подбор (изготовление) и фиксация коронки
Постоянные зубы (раздел 3.2)				
4	Пломба, прямая реставрация постоянного зуба	12 месяцев	Завершение восстановления	Восстановление зуба
Ортодонтия (раздел 3.3)				
5	Съемный или несъемный ортодонтический аппарат	1 месяц	Передача или фиксация	Диагностика и планирование, изготовление, установка (передача)
6	Брекет, щечная трубка, ортодонтическое кольцо, иной фиксированный элемент	14 дней	Фиксация элемента	Фиксация элемента
7	Комплект элайнеров	14 дней	Передача комплекта	Диагностика, сканирование, планирование
8	Съемный ретенционный аппарат, несъемный ретейнер	1 месяц	Передача или фиксация	Изготовление, установка (передача)
Ортопедия (раздел 3.4)				
9	Вкладка, накладка, винир, коронка, мостовидный протез	12 месяцев	Окончательная фиксация	Подготовка зубов, оттиски (сканирование), фиксация
10	Съемный протез	6 месяцев	Передача Пациенту	Оттиски, примерка, передача
Комплексное лечение (разделы 3.5, 3.6)				

№	Результат лечения	Гарантийный срок	Начало исчисления	Существенные этапы, выполняемые Клиникой
12	Окончательное восстановление зуба после лечения каналов (эндодонтия + культя/штифт/вкладка + ортопедическая конструкция)	24 месяца	Окончательная фиксация конструкции на зубе	Все этапы: эндодонтическое лечение, восстановление культи, ортопедический этап
13	Окончательный результат лечения с опорой на имплантаты (имплантат, абатмент, протез)	24 месяца	Несъемный протез — фиксация; съемный — передача после настройки фиксирующих элементов	Все этапы: имплантация, установка компонентов, протезирование

3. Специальные условия по видам лечения

3.1. **Временные зубы**

Гарантия распространяется на: целостность материала, фиксацию, краевое прилегание, форму и контакты пломбы (реставрации); целостность, подбор (изготовление), установку и фиксацию коронки. Для промежуточной реставрации — на сохранение назначенной функции; назначение реставрации как промежуточной, срок ее использования и дальнейший план отражаются в медицинской документации до ее выполнения.

Не является недостатком лечения: физиологическая смена зуба, резорбция корней, выпадение зуба вместе с сохранной пломбой или коронкой. Гарантия на пломбу или коронку не означает гарантии сохранения временного зуба до смены. Новый кариес, воспаление и необходимость удаления оцениваются отдельно.

3.2. **Постоянные зубы**

Гарантия распространяется на: целостность материала, фиксацию, краевое прилегание, анатомическую форму, контактные пункты и окклюзионные контакты пломбы (реставрации), независимо от возраста Пациента. Восстановление культи под коронку рассматривается по разделу 3.5.

Учитывается: у несовершеннолетнего Пациента — стадия прорезывания и формирования корней, изменения прикуса. Новый кариес, изменения пульпы и периодонта оцениваются отдельно.

3.3. **Ортодонтия**

Гарантия распространяется на: дефекты изготовления, целостность и фиксацию аппаратов, брекетов и иных элементов, ретейнеров; соответствие переданного комплекта элайнеров назначенному.

Гарантия не означает: достижения определенного положения зубов, неизменности Плана лечения, точного срока лечения или сохранения результата без соблюдения режима ретенции. Продолжительность ретенции не равна сроку использования одной капы или ретейнера.

3.4. **Ортопедия**

Применяется к ортопедическому лечению, не входящему в комплексы разделов 3.5 и 3.6.

Гарантия распространяется на: дефекты изготовления, целостность конструкции и облицовки, фиксацию, посадку, прилегание, контактные пункты и окклюзионные контакты, элементы съемного протеза; для временной конструкции — на выполнение назначенной функции в течение гарантийного срока.

Гарантия не означает: сохранения опорных зубов и тканей пародонта, отсутствия адаптационных коррекций и обслуживания. Временная конструкция не является окончательным результатом и не используется вместо него на неопределенный срок.

3.5. **Комплексное лечение: эндодонтия и ортопедия**

Применяется, если эндодонтическое лечение (перелечивание), восстановление культи (штифт, культевая вкладка) и ортопедическая конструкция выполнены Клиникой по единому Плану лечения.

Гарантия распространяется на: целостность и фиксацию окончательного восстановления и конструкции, разрушение культи или штифтовой конструкции, повлиявшее на результат, дефекты изготовления, недостатки прилегания и контактов, осложнения, обусловленные недостатком эндодонтического этапа.

Гарантия не означает: безусловного сохранения зуба или отсутствия воспалительных осложнений. Перелом корня, воспаление и утрата зуба оцениваются по причинам и качеству всех этапов, а не исключаются только из-за диагноза или сложности исходного состояния. Сроки между этапами определяют врач-стоматолог-терапевт и врач-стоматолог-ортопед.

3.6. **Комплексное лечение с опорой на имплантаты**

Применяется, если хирургический и ортопедический этапы выполнены Клиникой по единому Плану лечения.

Гарантия распространяется на: целостность протеза и облицовки, изготовление, посадку, прилегание и фиксацию, контакты, соединение компонентов, дефекты абатмента и компонентов, осложнения, обусловленные недостатком хирургического или ортопедического этапа.

Гарантия не означает: безусловной остеоинтеграции, пожизненного сохранения имплантата или протеза, отсутствия воспаления тканей вокруг имплантата и необходимости обслуживания. Отсутствие остеоинтеграции или утрата имплантата требуют оценки причин и не исключаются из рассмотрения только из-за индивидуальных особенностей Пациента. Прогноз имплантата, окружающих тканей и протеза оценивается раздельно.

Дополнительно Пациент соблюдает: послеоперационные назначения и ограничения нагрузки, уход за участками вокруг имплантатов, не подтягивает соединения и не снимает компоненты самостоятельно.

Приложение 2
к Положению о гарантиях и условиях сохранения
результатов стоматологического лечения
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

БЛАНК (ФОРМА) ОБРАЩЕНИЯ
по вопросу качества результата стоматологического лечения и применения гарантии

Генеральному директору ООО «БЭБИ ДЕНТ»
Советкиной Диане Александровне

от _____
(полностью Ф.И.О. заявителя)

Проживающего(ей) по адресу: _____

_____

контактный телефон: _____

электронная почта: _____

статус заявителя
☐ пациент;
☐ законный представитель пациента;
☐ представитель по доверенности;
☐ заказчик по договору.

ОБРАЩЕНИЕ
по вопросу качества результата стоматологического лечения
и применения гарантии

Дата обращения: «_____» _____ 20_____ г.

1. Сведения о пациенте:

_____
(Ф. И. О., дата рождения)

2. Сведения о лечении

Дата или примерный период лечения: _____

Лечащий врач, если известен: _____

Зуб, область лечения или конструкция, если известны: _____

Какое лечение проводилось: _____

Номер и дата договора, если известны: _____

3. Описание возникшей проблемы (Что произошло и что беспокоит, когда впервые обнаружена проблема, при каких обстоятельствах обнаружена проблема):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____

_____

_____

_____

_____

Есть ли в настоящее время:

☐ боль; ☐ отек; ☐ скол или поломка; ☐ выпадение пломбы;

☐ расфиксация или подвижность конструкции; ☐ затруднение при жевании;

☐ иное: _____.

Обращался ли пациент по поводу этой проблемы в другую медицинскую организацию:

☐ нет;

☐ да — когда, куда, какая помощь оказана:

_____

_____

4. Просьба заявителя

Прошу рассмотреть настоящее обращение, организовать осмотр пациента, оценить состояние результата лечения и причины возникшей проблемы, определить основания для применения гарантии и сообщить мотивированное решение.

Мои требования и пожелания по результатам рассмотрения обращения:

_____

_____

_____

_____

Предпочтительный способ получения ответа:

☐ лично в Клинике;

☐ по электронной почте: _____;

☐ почтовым отправлением по адресу:

4. Приложения (с указанием копии или оригинала):

_____

_____

_____

_____

_____

Подпись заявителя: _____ /_____/

Дата подписания: «_____» _____ 20_____ г.

Заполняется сотрудником Клиники

Дата и время получения обращения: _____

Регистрационный номер: _____

Обращение принял: _____

(Должность, Ф. И. О.)

Подпись сотрудника: _____