УТВЕРЖДЕНО

Приказ №-1от 10.01.2026г

Директор ООО «Гарант»

_____ В.Г. Маркосян

ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в ООО «Гарант»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 №51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства (в действующей редакции).

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ООО «Гарант» (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент (его законный представитель) вправе потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

1.4.Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между пациентом и Организацией;

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;

- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врач;

- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;

прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. 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. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

3. Прекращение действия гарантии

3.1 Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) заверения согласованного плана лечения;

- при невыполнении рекомендаций врача;

- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом и ортопедическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);

- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;

- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечение зубов находящихся на гарантии;

- травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;

- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и. изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

5.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения:		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Виниры композитные	6 месяцев	1 год
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели	
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца	
Герметизация фисссур	3 месяца	6 месяцев
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	1 год	

При КПУ зубов выше 13 - гарантийный срок снижается на 30%

5.2. Ортопедическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки:		
Металлокерамические	1 год	2 года
Из диоксида циркония	1 год	2 года
Коронки:		
ПММА временные (из пластмассы)	1 месяц	3 месяца
Металлокерамические	2 года	5 лет
Из диоксида циркония	2 года	5 лет
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	
Виниры	9 месяцев	1 год

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%.

Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

5.3. Хирургическая стоматология

Интеграция имплантата в кости - 24 месяца.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.5.2.).

5.4. Ортодонтия

Съемные ортодонтические аппараты - 6 месяцев.

Лечение на несъемной технике (брекет-система) — 2 года после окончания лечения (при условии зафиксированного несъемного ретейнера).

6. Гарантийные сроки не устанавливаются:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в ООО «Гарант»;

- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);

- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;

- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);

- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в ООО «Гарант»;

- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;

- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.).

- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;

- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);

- временная пломба;

- временные ортопедические конструкции;

- хирургическое лечение (за исключением п.5.3.).

7. Заключительные положения

7.1.Настоящее Положение вступает в силу с даты подписания и действует бессрочно.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.