

Положение
«О гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические
услуги и работы, производимые в ООО «Улыбка»

1. Общие положения.

- Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 в редакции от 04.08.2023 года (действует с 01.09.2023 года), Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 года № 659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» года (действует с 01.09.2026 года)
- 1.1. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии от 07.07.2014 № ЛО-40-01-000851 (выдана МЗ Калужской области, город Калуга, улица Пролетарская, дом 111. Тел. 8 (4842)-719-010). Стоматологическая продукция приобретается у сертифицированных поставщиков, работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. Лечение проводится специалистами соответствующих квалификаций по технологиям, утвержденным Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением правил эпидемиологического режима.
- 1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «Улыбка» для своих пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения. А также устанавливает срок службы на производимые в клинике стоматологические услуги, работы.
- 1.3. **Гарантийный срок** – это период в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге). Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно Закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.
- 1.4. **Недостаток товара (работы, услуги)** - это несоответствие товара одному из нижеперечисленных условий:
 - обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке;
 - условиям Договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям);

- целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- целям, о которых продавец (Исполнитель) был поставлен в известность Потребителем при заключении Договора;
- образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

1.6. **Срок службы** – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию. Исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

1.7. **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает **невозможным** или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо на устранение которого требуются большие затраты (например полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы, по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 30 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, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами, или третьими лицами;
- расторжения Договора о выполнении работы и возмещении убытков.

1.8. ООО «Улыбка» обязано:

- **в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;**
- **в течение срока службы устранять только существенные недостатки.**

2. Правила предоставления гарантии

2.1. В ООО «Улыбка» гарантийный срок устанавливается при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции рта на 100 %.

Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого Пациента и/или на отдельные виды работ/услуг, исходя

из клинической картины и особенностей состояния здоровья Пациента.

- 2.2. Гарантийный срок устанавливается только на работы и услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ООО «Улыбка».
- 2.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.
- 2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение и протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений Пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу, или в регистратуру клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.
- 2.5. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо, либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т.п.), беременность.
- 2.6. Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.
- 2.7. Гарантийный срок устанавливается врачом ООО «Улыбка» (в полном, либо в сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте под роспись Пациента.
- 2.8. Срок службы устанавливается равным гарантийному сроку.

3. Гарантия на отдельные виды услуг

3.1. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 3.2. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- металлокерамические, коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки, вкладки, прессованная керамика, композитные коронки, коронки на основе диоксида циркония.

Гарантия (1 год) на постоянные несъемные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного срока в медицинской карте Пациента, в которой определен объем выполненных работ и срок гарантии (подтверждается подписью Пациента).

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

- полные и частично съемные протезы;
- бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами).

Гарантия на постоянные съемные ортопедические работы полгода, предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов,
- перелом пластмассы протеза,
- разрушение микрозамков (аттачменов) и микрозацепов (кламмеров).

Гарантия (6 месяцев) - на постоянные съемные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного срока в медицинской карте, в которой определен объем выполненных работ и срок гарантии (подтверждается подписью Пациента).

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 1 месяца.

Обращаем внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и доводится до сведения Пациента (с записью в медицинской карте под роспись Пациента). Если по вине Пациента временные конструкции вовремя не заменены на постоянные, дальнейшая ответственность с клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту, подтверждается записью врача и подписью Пациента в медицинской карте.

Сокращенная гарантия.

Сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы может быть установлен в случае, когда существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока:

- наличие подвижности зубов;
- наличие заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год. Гарантийный срок доводится до сведения Пациента, подтверждается записью врача и подписью Пациента в медицинской карте.

Гарантия действует при следующих условиях:

- соблюдение рекомендаций по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- прохождение контрольных (профилактических) осмотров с периодичностью, установленной врачом, но не реже 2-х раз в год. Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более чем на 1 месяц, приводит к прекращению гарантии.

Клиникой установлен срок службы:

- на несъемные ортопедические конструкции – 1 год;
- на съемные ортопедические конструкции – 6 месяцев;
- на временные ортопедические конструкции – 1 месяц.

3.2 Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

К терапевтическому лечению относится:

- лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов);
- косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/коррекция пломб);
- подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

Гарантия на терапевтическое лечение (1 год) начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Гарантийный срок доводится до сведения

Пациента, подтверждается записью врача и подписью Пациента в медицинской карте после каждого законченного лечения зуба.

Гарантия предоставляется по следующим позициям:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре (для курящих людей, при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба с использованием штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов), без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т. ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильно поставленный первоначальный диагноз и на правильный выбор методики лечения.

Сокращенная гарантия, комбинированная гарантия, отказ от гарантии:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытие ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 месяца - сокращенная гарантия. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическое лечение) и в случае неполной проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки канала, частичного прохождения канала — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (1 год);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год, возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Точный гарантийный срок на наложение повязки (временной пломбы), виду ее специфики, установить не представляется возможным.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения - постановки постоянной пломбы. Замены временного лечебного

пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если это не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте), является основанием для отказа от гарантии на лечение со стороны стоматологической клиники. В рассмотрении таких замечаний Пациенту будет отказано.

Пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную (срок определяется врачом) более чем на 5 дней, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата за данное лечение проводится за счет Пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Для своевременного обнаружения осложнений вследствие выполненного терапевтического лечения, необходимо проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже, чем 2 раза в год.

Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента, более чем на 2 месяца, приводит к прекращению гарантии.

3.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение.

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- полностью проведенное удаление (т. е. отсутствуют части зуба).

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в стоматологическую клинику «Улыбка».

Точный гарантийный срок на операцию цистэктомии с резекцией верхушки корня, виду ее специфики, установить не представляется возможным.

3.4. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение.

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены полости рта — периодичности чистки зубов; соблюдения рекомендаций лечащегося врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

При проведении процедуры профессиональной гигиены полости рта гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

Рекомендуется повторять процедуру профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев.

3.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

Эффективность ортодонтического лечения зависит от следующих условий:

- соблюдение Пациентом четкого графика посещений врача-ортодонта;
- тщательное выполнение всех рекомендаций врача-ортодонта по уходу за полостью рта при ношении ортодонтического аппарата.

Процент вероятности успешного лечения гарантирован при соблюдении следующих условий:

- ношение ретенционного (закрепляющего) аппарата в течение всего периода, необходимого для закрепления результата лечения;
- соблюдение графика профилактических осмотров, назначенных врачом;
- проведение процедур профессиональной гигиены полости рта не реже, чем 4 раза в год;
- обращение в клинику для проведения коррекции работ в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения.

Точный гарантийный срок на ортодонтическое лечение, виду его специфики, установить не представляется возможным.

3.6. Гарантийные обязательства на имплантацию.

При подготовке к имплантации проводится лечение сопутствующих заболеваний как ротовой полости, так и организма в целом, поскольку они прямо, или косвенно могут повлиять на процесс приживления имплантата.

Протезирование начинается при полной интеграции кости и имплантата - через 3 месяца на нижней челюсти, на верхней - спустя 4 месяца.

После того как имплантаты прижились в кости, десна над ними раскрывается и устанавливается формирователь десны на каждый имплантат, который, в среднем через 14 дней, придает десне необходимую для протезирования форму, после чего можно приступить к следующему этапу - протезированию. Оплата за ортопедический этап лечения проводится отдельно, согласно действующему Прейскуранту.

Практическая стоматология не является точной наукой, поэтому не может быть дано стопроцентных гарантий на результат лечения или операции.

Гарантии на приживление имплантата не даются, т.к. невозможно предсказать успешность его приживления по причине медицинской специфики данной операции, индивидуальных особенностей десен, костной ткани Пациента и реакции

организма. В случае отторжения имплантата до начала протезирования, что потребует его удаления, клиника возвращает 50% от суммы за хирургический этап.

Для успеха имплантации необходимо:

- соблюдение всех рекомендаций врача;
- качественное протезирование;
- проф. гигиена не реже, чем 2 раза в год;
- профосмотр через полгода после изготовления коронок, и в последующем 1 раз в год.

4. Прекращение действия гарантии.

В случае несоблюдения указанных ниже требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа Пациента от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр;
- При исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО «Улыбка»;
- При выявлении или возникновении у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, которые прямо или косвенно приводят к изменениям в зубочелюстной системе).

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться к регистратору (по телефону, или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.

5.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления Пациента на экспертизу. При отказе Пациента от проведения экспертизы Пациент теряет право на гарантии ООО «Улыбка».

5.3. При недоверии врачу, или по другим причинам, Пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Улыбка».