



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АВАНДЕНТ»  
СТУДИЯ СОВРЕМЕННОЙ СТОМАТОЛОГИИ «АВАНДЕНТ»  
677001, РС(Я), г. Якутск, ул. Ларионова дом №6, тел.8(4112)21-01-18,8914-270-67-67  
@mail: avadent@mail.ru ИНН1435324228 / КПП143501001

«Утверждаю»  
Генеральный директор  
ООО «АВАНДЕНТ»  
Семенов А. Д. \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г

## **Положение о гарантийных обязательствах** **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «АВАНДЕНТ»**

1. Настоящее Положение создано в целях устранения разногласий и разночтений при указании гарантийных сроков и сроков службы при завершении оказания стоматологических услуг различного профиля;

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

2. ООО «АВАНДЕНТ» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы.

**3. Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе.

- Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

**4. Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

**5.** В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице клиники, оказывающей стоматологические услуги) обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

**6.** В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, либо в гарантийном паспорте).

Также исполнитель рекомендует пациенту проведение 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).

**В случае несоблюдения пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.**

**7.** Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

**8.** Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

#### **Приложения:**

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.
2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.
3. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической хирургической помощи.
4. Гарантийные сроки и сроки службы при имплантации зубов.
5. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортодонтической помощи.

## СРОКИ службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

### 1. Терапевтическая стоматология

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/корректировка пломб); Подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

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 эстетику** – функциональную реставрацию зуба (изменение формы зуба, закрытие трем, диастем) – 2 года;

**Гарантия на постановку пломбы – 1 год:** из них первые 6 месяцев обслуживание со 100% скидкой, следующие 6 месяцев – обслуживание со скидкой 30% (распространяется на работу врача);

**Гарантия на эндодонтическое лечение** (пломбирование каналов) – 1 год;

**Примечание:**

**1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.**

**При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.**

**2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.**

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), гарантия предоставляется на срок **3 (три) месяца**. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;

при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — **гарантия 3 недели**.

Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — **гарантия 1 неделя**.

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

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т. е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в

амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «АВАНДЕНТ». В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

## Приложение №2

### СРОКИ

#### службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

#### 2. Ортопедическая стоматология

№.№	Наименование	Срок гарантии
2.1.	Виниры	2 года
2.2.	Металлокерамическая коронка	2 года
2.3.	Керамическая Emax коронка	2 года
2.4.	Коронка из диоксида циркония	2 года
2.5.	Частичные съемные пластиночные протезы	3 месяцев
2.6.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев
2.7.	Накладка керамическая	2 года
2.8.	Коронка пластмассовая (лабор., длит. ношения)	3 месяца

#### Примечание:

**1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.**

**2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.**

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

#### Возможные случаи снижения гарантии

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне. Существующие

врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год.
- Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.
- Пациент должен соблюдать условия по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

**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 (одного) месяца.**

**Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:**

- Выпадение искусственных зубов из протезов;
- Перелом пластмассы протеза;
- Разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

**Обращаем Ваше внимание,** что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

## Приложение № 3

### 3. Хирургическая стоматология.

**После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:**

- в течении **6 месяцев** не возникает осложнений, удаление проведено полностью (т. е. отсутствуют частицы зубов).

**При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору клиники.**

**СРОКИ**  
**службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи**

**4. Имплантология**

Клиника предоставляет пациенту гарантию на **технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет** с момента постановки имплантата(ов). При обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца.

**Гарантия на установку имплантатов (хирургический этап) 1год.** Если мы ставим имплантат, он должен стопроцентно интегрироваться и находиться в нужном положении. Если отторжение произошло из-за проблем с некачественной конструкцией имплантата, то в этом случае имплантат извлекают, и он будет заменен на новый.

**Гарантии на случае отторжения (удаления) импланта:**

1. В случае отторжения (удаления) импланта до начала этапа протезирования, повторная имплантация в этой области, будет проведена за счет клиники.
2. В случае отторжения (удаления) импланта по завершению этапа протезирования, повторная имплантация в этой области будет проведена за счет клиники, ортопедическое изделие оплачивает пациент
3. В случае отторжения (удаления) импланта и отказе пациента от повторной операции в нашей клинике, 50% от суммы операции по установке импланта клиника возвращает пациенту.
4. В случае отторжения (удаления) импланта и не возможности повторной операции, проводится повторное протезирование, при этом клиника компенсирует часть его стоимости, в сумме равной 50% от стоимости оплаченной первоначально за операцию по установке импланта.
5. Закрытие шахт композитным материалом в ортопедической конструкции, установленной на импланте, в гарантийный период оплачивается со скидкой 50%.

**Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти — целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей. По той же причине.**

**СРОКИ**  
**службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи**

**5. Ортодонтия**

К услугам по **ортодонтической стоматологии относятся услуги по** устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Ортодонтическая стоматология как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

**Клиника гарантирует:**

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и составляет 1 год.

**Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, не реже 1 раз в 6 месяцев
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

**В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление и установка нового осуществляется за отдельную плату.**