

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

г. Москва

Дата утверждения: 01.07.2025

Данным положением Клиника принимает на себя гарантийные обязательства. Пациент обязуется соблюдать условия осуществления гарантийного лечения, а Клиника – ознакомить Пациента с порядком реализации гарантийных обязательств и осуществить лечение.

### 1. Термины

Клиника	ООО «Ваш Доктор»
Стоматологические услуги	медицинские вмешательства, выполняемые с целью диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний. Их результат нематериален и потребляется в процессе их оказания. <i>Например, осмотр полости рта, профессиональная гигиена, отбеливание и др.</i>
Стоматологические работы	медицинские вмешательства, выполняемые с целью диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний. Их результат материален, способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока. <i>Например, ортопедическое лечение с установкой ортопедических конструкций, ортодонтическое лечение съёмными и несъёмными аппаратами и др.</i>
Гарантийный срок	период, в течение которого Клиника устраняет выявленные недостатки качества работы или уменьшает стоимость лечения при определенных условиях. <i>Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом (фиксируется в медицинской карте или листе приемки стоматологических конструкций).</i>
Срок службы	период, в течение которого медицинское изделие (пломба, вкладка, стоматологическая конструкция) пригодно для использования и безопасно при условии соблюдения Пациентом правил использования. <i>Срок службы устанавливает производитель.</i>
Недостаток качества работы	несоответствие работы целям, для достижения которых осуществляется стоматологическая работа
Существенный недостаток	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением;</li><li>▪ неустранимый недостаток;</li><li>▪ на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.</li></ul>



- 3.1. Пациент имеет право на безвозмездное гарантийное лечение в течение гарантийного срока, установленного Клиникой<sup>2</sup>.
- 3.2. Клиника не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Пациентом рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения<sup>3</sup>.
- 3.3. В случае, если в рамках безвозмездного приёма будет установлено, что замечания Пациента необоснованны или возникли в результате нарушения гарантийных условий, такой приём будет подлежать оплате по прейскуранту, действующему на дату приёма.
- 3.4. Способ устранения недостатка работы по гарантии (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний и иных факторов (наименее травматичный способ, причиняющий минимальный дискомфорт).
- 3.5. Прерывание и продление гарантийных сроков происходит в следующих случаях:

если коррекция/ремонт происходит в день приема врача	гарантийный срок не прерывается
если ортопедическая/ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту	гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого Пациент конструкцией не пользовался
если изготавливается новая конструкция	гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново

#### 4. На какие случаи не распространяются гарантийные обязательства

##### 4.1. Клиника не проводит безвозмездное лечение по гарантии при:

- неудовлетворительной гигиене полости рта, выявленной врачом более 2-х раз;
- неявке на контрольные и профилактические осмотры, предусмотренные планом лечения, (это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- неявке на приём в срок, установленный врачом, в условиях незавершенного лечения без уважительной причины;
- естественном износе стоматологических конструкций;
- повреждениях, вызванных нецелевым, неправильным или небрежным использованием стоматологических конструкций;
- попытках самостоятельного ремонта или коррекции стоматологической конструкции;
- несчастных случаях (ДТП) и травмах (бытовые, уличные, спортивные, производственные);
- сильного химического, термического, радиационного воздействия и др.;
- случаях, произошедших вопреки рекомендациям врача по использованию стоматологических конструкций, в частности, не воздержанию от некоторых повседневных привычек (разгрызания семечек, перекусывания особо твердых предметов, разгрызания сухарей и сухек, раскалывания скорлупы орехов, открывания бутылок, перекусывания лески, ниток, проводов, открывание пакетов, флаконов и др.);
- наличии у Пациента определенных состояний (беременность) и заболеваний, способных повлиять на зубочелюстную систему (бруксизм, быстро прогрессирующий

<sup>2</sup> п. 6 ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

<sup>3</sup> п. 4 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

генерализованный пародонтит, ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и др.);

- отказе Пациента от полной санации полости рта (терапевтической, хирургической, ортопедической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- невыполнении Пациентом этапов рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера, способных оказать влияние на результат оказанной услуги;
- перелечивание; ремонт, коррекция стоматологических конструкций, осуществленные в другой клинике.

## 5. Гарантийные сроки и сроки службы

- 5.1. Приведенные ниже гарантийные сроки и сроки службы являются ориентировочными в стоматологической практике. Они условны и не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию организма на то или иное медицинское вмешательство:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломбы и иные реставрационные материалы	1 год	1 год
Виниры	1 год	1 год
Несъемные мостовидные протезы и коронки (цельнокерамические, циркониевые)	1 год	1 год
Съемные и условно съемные конструкции	1 год	1 год
Имплантат (в зависимости от фирмы-производителя)	*	пожизненно
Несъемный ортодонтический ретейнер	1 год	1 год

\* В случае отторжения дентального имплантата, Клиника переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний.

Вышеуказанное потребует внести изменения в план лечения. Для этого Пациенту следует пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

- 5.2. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:

- клинической картины;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубочелюстной системе (например, нарушение прикуса, бруксизм и др.);
- иммунологических нарушений, проявляющихся в т.ч. частыми инфекционными заболеваниями;
- беременности;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

- 5.3. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется врачом в медицинской карте.
- 5.4. Гарантийные сроки могут быть снижены при определенном стоматологическом индексе<sup>4</sup>.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;  
При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

---

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

---

## **6. Заключительные положения**

- 6.1. Данное положение размещается на интернет-сайте и стенде Клиники.