

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

Дата утверждения: 01.09.2026

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

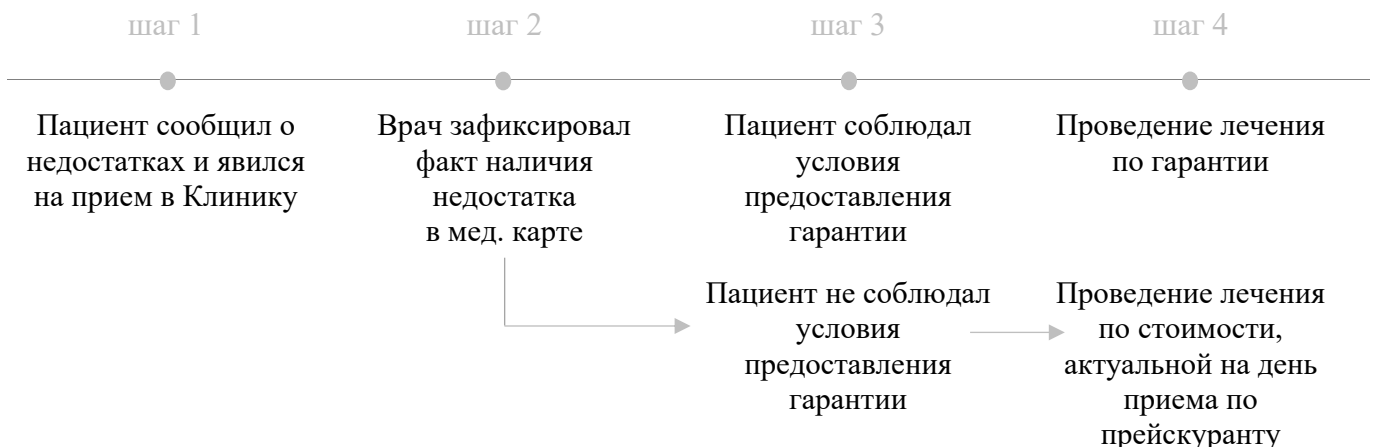
Клиника	ООО «Ваш Доктор»
Стоматологические услуги	медицинские вмешательства, выполняемые с целью диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний. Их результат нематериален и потребляется в процессе их оказания. <i>Например, осмотр полости рта, профессиональная гигиена, отбеливание и 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	■ недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; ■ неустранимый недостаток;

- на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

2. Общие условия

- 2.1. Медицинские услуги по законодательству РФ не имеют гарантийных сроков. Гарантийные сроки могут относиться только к стоматологическим работам, а сроки службы – к медицинским изделиям (пломбам, вкладкам, стоматологическим конструкциям). Это обусловлено тем, что медицинские услуги, в отличие от работы, не имеют материального выражения.
- 2.2. Клиника по независящим от нее и от Пациента причинам не может гарантировать только положительный результат оказанной медицинской услуги, он не является на 100 % прогнозируемым. Результат может выражаться в восстановлении, улучшении здоровья, так и в отсутствии каких-либо изменений или в ухудшении патологических процессов даже при качественном оказании медицинской помощи, применении самых результативных и зарекомендовавших себя медицинских технологий.
- 2.3. Если в период гарантийного срока Пациент обнаружил недостаток выполненной работы, он вправе по своему выбору потребовать¹:
 - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
 - соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
 - безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьих лиц.
- 2.4. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный 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 возмещения убытков.

3. Условия реализации гарантийного лечения



¹ п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Условия предоставления гарантий:

- Явка на проф. и контрольные осмотры
- Удовлетв. гигиена полости рта, вкл. профессиональную гигиену полости рта
- Предоставлены изготовленные в клинике стом.конструкции

- 3.1. Пациент имеет право на безвозмездное гарантийное лечение в течение гарантийного срока, установленного Клиникой².
- 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 лечения³.
- 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. Гарантийные сроки и сроки службы

4.1. Ортопедическое лечение

- 4.1.1. 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

² п. 6 ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»

³ п. 4 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»

4.2. Хирургическое лечение

- 4.2.1 При возникновении осложнений воспалительного характера клиника обязуется купировать воспалительные явления.
- 4.2.2 Убыль костной ткани после удаления зуба является особенностью физиологических процессов организма и не является гарантийным случаем.
- 4.2.3 В предоперационный период пациент обязан предоставить анализы на HBs (гепатит В), HCV (гепатит С), ВИЧ (вирус иммунодефицита человека) максимальная давность анализа 3 месяца., а также на гликированный гемоглобина. В случае отказа от сдачи и предоставления анализов, клиника аннулирует гарантийные обязательства на операцию по имплантации.
- В случае обнаружения на HBs (гепатит В), HCV (гепатит С), ВИЧ (вирус иммунодефицита человека) или сахарного диабета гарантия на операцию не предоставляется.
- 4.2.4 В силу непредсказуемости реакции организма пациента при хирургическом вмешательстве гарантийные обязательства не распространяются на следующие услуги:
- пластика десны;
 - костная пластика;
 - остеозамещающий материал и алло-аутоксено и трансплантаты синтетического происхождения;
 - пародонтологическое лечение.
- 4.2.5 При отторжении имплантатов Клиника обязуется выполнить реоперацию, при отсутствии у пациента патологий, которые являются относительным или абсолютным противопоказанием к имплантации. Данный факт потребует внести изменения в план лечения. Для этого Пациенту следует пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.
- 4.2.6 Гарантия на имплантат зависит от фирмы-производителя. При установке в клинике имплантатов Astra, Straumann предоставляется пожизненная гарантия на имплант.

4.3. Ортодонтическое лечение

- 4.3.1. Ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет систем и элайнеров.
- 4.3.2. Клиника устанавливает гарантийные обязательства только в отношении следующих ортодонтических конструкций:

Наименование конструкции	Срок гарантии	Срок службы
Несъемный ортодонтический ретейнер	1 год	1 год

4.4. Терапевтическое и эндодонтическое лечение. Отбеливание

- 4.4.1. Ввиду отсутствия материального результата проведенного лечения, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие медицинские вмешательства:
- профессиональная чистка зубов;
 - отбеливание зубов;
 - наложение временной повязки (временной пломбы);
 - эндодонтическое лечение (пульпита, периодонтита);

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках

4.4.2. Имеется определенный процент (5–10 %) неудачного эндодонтического лечения, что может грозить перелечиванием корневых каналов в будущем, периапикальной хирургией и даже удалением зуба или его части. Пролеченный зуб является условно сохраненным.

4.5. В каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется врачом в медицинской карте. В частности, конкретные гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены в зависимости от:

- клинической картины;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубочелюстной системе или влияют на приживаемость имплантатов и трансплантатов (например, нарушение прикуса, бруксизм и др.);
- иммунологических нарушений, проявляющихся в т.ч. частыми инфекционными заболеваниями;
- наличии у пациента сопутствующих патологий, хронических заболеваний в стадии ремиссии;
- беременности;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;
- при выполнении индивидуальных просьб пациента, выполняемых врачом, которые противоречат или изменяют рациональный врачебный план, но при этом не являются негативными для здоровья пациента. Пациент подтверждает своей подписью в медицинской карте свое согласие на снижение гарантийных сроков или лечения без гарантий;
- своевременности графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом;
- несоблюдение рекомендованных врачом сроков и планов лечения с погрешностью до одного месяца;
- отказ пациента от комплексного обследования до лечения (отказ сдачи анализов крови перед имплантацией, отказ от рентгенологических и других диагностических исследований и т.д.)

4.6. Гарантийные сроки могут быть снижены при определенном стоматологическом индексе⁴.

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)
---------------------------	---

5. На какие случаи не распространяются гарантийные обязательства

5.1. Клиника не проводит безвозмездное лечение по гарантии при:

- неудовлетворительной гигиене полости рта, выявленной врачом более 2-х раз;

⁴ КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

- 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 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;
- перелечивании; ремонте, коррекция стоматологических конструкций, осуществленные в другой клинике;
- самолечении пациента, в том числе осуществлении самостоятельного ремонта стоматологических конструкций, приеме лекарственных препаратов, не назначенных лечащим врачом и др.

6. Заключительные положения

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