

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

при оказании платных стоматологических услуг в ООО «АВЕ Дентал Клиник»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 (до 31.08.2026 – Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736).
- 1.2. Гарантийный срок – период, в течение которого при обнаружении недостатка выполненной работы (оказанной услуги) Клиника обязана безвозмездно удовлетворить требования Пациента об устранении такого недостатка. В течение гарантийного срока бремя доказывания причин возникновения недостатка лежит на Клинике.
- 1.3. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению и несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине. Срок службы устанавливается Клиникой на основании свойств применяемых материалов и сложившейся клинической практики в соответствии с п. 1 ст. 5 Закона о защите прав потребителей.
- 1.4. Недостаток – несоответствие результата работы условиям договора либо обычно предъявляемым требованиям. Естественный износ (возрастное изменение цвета, физиологическое истирание, утрата свойств материала по истечении срока службы) недостатком не является.
- 1.5. Необходимо различать гарантию на материальный (овеществлённый) результат работы (пломба, коронка, протез, имплантат как изделие) и биологический ответ организма Пациента (приживление, реакция тканей, течение хронических процессов). Медицинское вмешательство не может гарантировать стопроцентный биологический результат ввиду индивидуальных особенностей организма Пациента, что соответствует природе медицинской услуги.
- 1.6. Гарантийные обязательства распространяются исключительно на работы и услуги, выполненные Клиникой. Гарантийные сроки исчисляются с момента завершения оказания соответствующей услуги (постановки постоянной пломбы, фиксации постоянной конструкции, сдачи протеза, по имплантации – с даты установки имплантата).

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ УСЛУГ

Указанные ниже гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Клиникой при условии надлежащего исполнения Пациентом рекомендаций врача и правил ухода (раздел 3 настоящего Положения).

2.1. Терапевтическая стоматология

Постоянные пломбы (светоотверждаемые), эстетические реставрации – гарантийный срок 1 (один) год; срок службы – 3 (три) года. Гарантия распространяется на сохранение краевого прилегания, анатомической формы и фиксации пломбы.

Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов): Клиника гарантирует соблюдение современных медицинских протоколов (инструментальная и медикаментозная обработка, трёхмерное герметичное пломбирование каналов). Ввиду сложной анатомии каналов и непредсказуемости иммунного ответа организма гарантия на биологический результат (отсутствие рецидива воспаления, кист, гранулём) не предоставляется. Дальнейшее лечение проводится по медицинским показаниям согласно действующему Прейскуранту.

2.2. Хирургия и имплантология

Остеоинтеграция (приживление) дентального имплантата – гарантийный срок 1 (один) год с даты установки имплантата. Если в период приживления (до изготовления постоянной ортопедической конструкции) имплантат не интегрируется и подлежит удалению при отсутствии нарушений со стороны Пациента, Клиника проводит повторную операцию и установку нового имплантата за свой счёт. Стоимость нового имплантата покрывается гарантией завода-изготовителя, работа по его установке выполняется Клиникой безвозмездно.

После завершения остеоинтеграции и установки постоянной ортопедической конструкции имплантат считается прижившимся. Возникновение в дальнейшем осложнений (периимплантит, поздняя дезинтеграция вследствие перегрузки, воспаления или иных причин) не является автоматическим гарантийным случаем и оценивается врачебной комиссией Клиники на предмет установления причины в порядке раздела 6 настоящего Положения. Решение о бесплатном либо платном устранении принимается по результатам такой оценки.

Имплантат как изделие – действует гарантия завода-изготовителя (на ряд имплантационных систем премиум-класса изготовителем установлена бессрочная гарантия на само изделие). Данная гарантия предоставляется производителем, а не Клиникой.

Срок службы ортопедической конструкции с опорой на имплантаты – 10 (десять) лет при условии соблюдения правил ухода и прохождения регулярных осмотров.

Костная пластика, синус-лифтинг – гарантия выражается в соблюдении хирургического протокола. Объём сформированной костной ткани зависит от регенеративных способностей организма Пациента и не может быть гарантирован в абсолютном выражении.

2.3. Ортопедическое лечение (протезирование)

Постоянные несъёмные конструкции (коронки, мосты) из диоксида циркония, прессованной керамики Е.мах, металлокерамики – гарантийный срок 1 (один) год; срок службы – 7 (семь) лет (для конструкций из диоксида циркония – до 10 (десяти) лет). Гарантия распространяется на целостность каркаса, облицовки и надёжность фиксации.

Виниры, вкладки (керамические, из дисиликата лития) – гарантийный срок 1 (один) год; срок службы – 7 (семь) лет.

Постоянные конструкции с опорой на имплантаты (включая тотальные работы All-on-4 / All-on-6) – гарантийный срок 1 (один) год; срок службы – 10 (десять) лет.

Съёмные протезы (бюгельные, пластиночные) – гарантийный срок 1 (один) год; срок службы – 3-5 (три – пять) лет.

Временные (адаптационные) конструкции из акрила, пластмассы, РММА – гарантийный срок не более 6 (шести) месяцев. Данные конструкции не предназначены для длительной эксплуатации и подлежат замене на постоянные. Поломка временной конструкции по истечении указанного срока гарантийным случаем не является.

2.4. Ортодонтическое лечение (брекет-системы, элайнеры)

Клиника гарантирует достижение согласованного с Пациентом результата лечения при условии соблюдения Пациентом режима ношения аппаратуры и явки на плановые приёмы.

Сохранение результата в ретенционном периоде обеспечивается при условии ношения ретенционных аппаратов (кап, несъёмных ретейнеров) согласно предписаниям врача. При отклейке (поломке) ретейнера Пациенту рекомендуется обратиться в Клинику в течение 3 (трёх) рабочих дней.

3. ПРОГРАММА НАБЛЮДЕНИЯ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ

3.1. Для своевременного выявления и предупреждения недостатков Пациенту рекомендуется соблюдать следующие условия:

прохождение плановых профилактических осмотров в Клинике не реже 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев;

проведение профессиональной гигиены полости рта (включая очистку конструкций на имплантатах) не реже 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев или чаще по назначению врача;

ежедневное соблюдение правил домашней гигиены, в том числе использование ирригатора и зубной нити при наличии коронок, виниров и конструкций на имплантатах;

использование ночной защитной (разгрузочной) каппы при наличии у Пациента бруксизма или повышенного тонуса жевательных мышц.

3.2. Программа наблюдения. При регулярном прохождении Пациентом плановых осмотров и профессиональной гигиены Клиника осуществляет контроль состояния выполненных работ, раннее выявление и устранение недостатков. Прохождение осмотров отвечает интересам Пациента и способствует сохранению результата лечения.

3.3. В течение гарантийного срока (раздел 2) недостатки производственного характера устраняются Клиникой безвозмездно; бремя доказывания причин возникновения недостатка в этот период лежит на Клинике.

3.4. По истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы конструкции, Клиника безвозмездно устраняет только существенные недостатки производственного характера (неустраняемые, повторяющиеся либо требующие несоразмерных расходов). В соответствии с п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона о защите прав потребителей бремя доказывания того, что недостаток является существенным и возник до принятия результата работы либо по причинам, возникшим до этого момента, в этом случае лежит на Пациенте. Недостатки, возникшие вследствие естественного износа, механической нагрузки, нарушения правил ухода или изменения биологического состояния опорного зуба, устраняются по действующему Прейскуранту независимо от прохождения осмотров.

3.5. По истечении срока службы конструкции гарантийные обязательства Клиники прекращаются. Замена конструкции, выработавшей срок службы, а также устранение последствий естественного износа производятся в плановом порядке по действующему Прейскуранту.

3.6. Однократное нарушение Пациентом рекомендованного графика осмотров само по себе не влечёт прекращения гарантийных обязательств и не является основанием для отказа в гарантии, если оно не находится в причинной связи с возникшим недостатком.

4. СЛУЧАИ, НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ

В соответствии со ст. 5 и ст. 29 Закона о защите прав потребителей гарантийные обязательства Клиники не распространяются на недостатки, возникшие вследствие причин, не связанных с качеством выполненной Клиникой работы, а именно вследствие:

нарушения Пациентом рекомендаций врача и правил эксплуатации (ухода) за конструкциями;

механических травм челюстно-лицевой области (удары, падения), а также разгрызания экстремально твёрдых предметов (скорлупа орехов, кости, лёд, открывание упаковок и бутылок зубами, перекусывание нитей);

несоблюдения Пациентом рекомендации о ношении ночной защитной каппы при бруксизме, повлёкшего скол (поломку) конструкции;

вмешательства сторонних лиц (организаций) в конструкции, установленные Клиникой (коррекция, подпиливание, перебазировка, снятие);

общих заболеваний Пациента, влияющих на костную ткань и иммунитет (онкологические заболевания, некомпенсированный сахарный диабет, остеопороз, приём бисфосфонатов, лучевая и химиотерапия и иные), имевшихся на момент начала лечения и не сообщённых Пациентом Клинике, либо при наличии прямой причинно-следственной связи между заболеванием (его лечением) и возникшим недостатком;

отказа Пациента от завершения согласованного комплексного плана лечения, если незавершённость лечения привела к перегрузке и поломке уже установленных конструкций;

естественного износа конструкции в пределах нормального срока службы.

- 4.1. Бремя доказывания наличия причинно-следственной связи между перечисленными обстоятельствами и возникшим недостатком лежит на Клинике. Оценка проводится врачебной комиссией Клиники с применением рентгенологического контроля и фотопротокола.
- 4.2. Беременность не является заболеванием и не относится к основаниям ограничения гарантии. Отдельные виды лечения в период беременности могут переноситься по медицинским показаниям с согласия Пациентки.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА И ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ

- 5.1. Установление Клиникой гарантийного срока меньшей продолжительности, чем срок службы, не лишает Пациента права предъявить требования, связанные с недостатками результата работы, в течение 2 (двух) лет со дня принятия результата работы. При этом, если недостаток обнаружен по истечении гарантийного срока, Пациент вправе предъявить требования, если докажет, что недостаток возник до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 29 Закона о защите прав потребителей).
- 5.2. При обнаружении недостатка в пределах гарантийного срока Пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатка, соответствующего уменьшения цены либо возмещения понесённых расходов на устранение недостатка в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей.
- 5.3. Настоящее Положение не ограничивает иные права Пациента, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей и об охране здоровья граждан. Условия настоящего Положения, ухудшающие положение Пациента по сравнению с законом, не подлежат применению.

6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПО ГАРАНТИИ

- 6.1. При обнаружении недостатка Пациенту рекомендуется обратиться в Клинику в возможно короткий срок для своевременной оценки и устранения недостатка.
- 6.2. Оценка заявленного случая проводится врачебной комиссией Клиники с проведением осмотра, рентгенологического контроля и фотопротокола. По результатам оценки Клиника принимает мотивированное решение о признании случая гарантийным либо об отказе с указанием причин.
- 6.3. Срок устранения недостатков, признанных гарантийными, определяется соглашением сторон с учётом технологического цикла изготовления конструкций и не может превышать сроки, установленные ст. 30 Закона о защите прав потребителей.
- 6.4. Настоящее Положение доводится до сведения Пациентов путём размещения в доступном месте в помещении Клиники и (или) на официальном сайте, а индивидуальные гарантийные условия фиксируются в Именном гарантийном сертификате, выдаваемом Пациенту.

Генеральный директор
ООО «АВЕ Дентал Клиник»

_____ / Аветисян А.Р. /