

Общество с ограниченной  
ответственностью  
«Альма-Дент»

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ директора  
ООО «Альма-Дент»  
04 января 2021г. № 1

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о гарантийных сроках и сроках службы  
на стоматологические работы и услуги  
ООО «Альма-Дент»

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Данное Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 года № 90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 года № 2435-ХП «О здравоохранении».

2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «Альма-Дент» для пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые стоматологические работы и услуги.

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, что подтверждается записью в стоматологической амбулаторной карте (Форма № 043/у-10) врачом-стоматологом. Согласно Закону Республики, Беларусь от 09.01.2002 года № 90-З «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 стоматологической амбулаторной карте.

4. Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту 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 и исчисляется со дня внесения записи в стоматологическую амбулаторную карту (Форма № 043/у-10) врачом-стоматологом.

5. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы (услуги) в соответствии с целевым назначением; либо который не может быть устранен; 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 или 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;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения стоимости оказанных услуг.

6. ООО «Альма-Дент» обязано:

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

7. В случае устранения недостатков услуги (работы), гарантийный срок на ее результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатков услуги (работы) до дня их устранения.

8. Настоящее положение размещается в ООО «Альма-Дент» в доступном для пациента месте.

9. Каждому пациенту ООО «Альма-Дент» доводится информация о содержании настоящего положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться.

10. Каждый пациент, проставляя свою личную подпись на титульном листе стоматологической амбулаторной карты (Форма № 043/у-10) соглашается и подтверждает, что был ознакомлен с условиями настоящего положения.

11. Случаи неурегулированные настоящим положением регулируются действующим законодательством Республики Беларусь.

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ**

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам, оказанным услугам в период установленного гарантийного срока пациент должен:

- обратиться по телефонам, указанным на сайте: [www.kano.by](http://www.kano.by), по электронной почте: [info@kano.by](mailto:info@kano.by) или руководству ООО «Альма-Дент» в соответствии с порядком по обращению граждан;
- изложить суть проблемы;
- записаться на прием к врачу-стоматологу.

После осмотра врач-стоматолог ООО «Альма-Дент» принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные сроки не распространяются.

**ООО «Альма-Дент» оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача-стоматолога, данных при установлении гарантийного срока, в том числе право направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии ООО «Альма-Дент».**

**13. Гарантийные сроки и сроки службы в ООО «Альма-Дент» на выполненные стоматологические работы (оказанные услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом-стоматологом в зависимости от:**

- клинической ситуации в полости рта пациента;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний пациента, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

14. Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным:

- при кариесе - при постановке постоянной пломбы;
- при протезировании - после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной.

**15. Гарантийные обязательства выполняются при соблюдении пациентом следующих требований:**

- точное соблюдение и выполнение всех предписаний и рекомендаций врача-стоматолога;
- осуществление всего согласованного плана лечения;
- регулярное проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом-стоматологом в стоматологической амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год, как в ООО «Альма-Дент», так и в любом медицинском учреждении, но с предоставлением подтверждающих документов;
- обеспечение правил пользования зубными протезами;
- прохождение профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным врачом-стоматологом ООО «Альма-Дент»;
- выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) только в ООО «Альма-Дент».

**16. В отдельных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, денежные средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.**

**17. Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) в период гарантийного срока при следующих обстоятельствах:**

- при исправлении недостатков в других клиниках (самостоятельно) до осмотра врачом-стоматологом ООО «Альма-Дент». Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был обратиться за экстренной медицинской стоматологической помощью в другое медицинское учреждение с последующим предоставлением подтверждающих документов (выписка из стоматологической амбулаторной карты, заключение врачей, рентгеновские снимки);
    - несоблюдение рекомендаций врача-стоматолога;
    - при несоблюдении гигиены полости рта;
    - при неявке на профилактический осмотр проводимый 1 раз в 6 месяцев, в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах - 1 раз в 3 месяца;
    - в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения в ООО «Альма-Дент».
  - при возникновении у пациента новых, развитии имеющихся заболеваний или возникновении вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях (в т.ч. длительный прием лекарств при лечении других заболеваний);
    - при наступлении беременности у пациента;
- 18. ООО «Альма-Дент» не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях:**

- проводилось лечение зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- невозможно провести или пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других медицинских учреждениях по поводу аналогичных заболеваний;
- при наличии сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача-стоматолога;
- у пациента возникла аллергия или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;

- при возникновении у пациента непредвиденных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), каким-либо образом повлиявших на результаты лечения;
- лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное перелечивание) при невозможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов;
- установка протеза, изготовленного не поставщиками (подрядчиками) - ООО «Альма-Дент»;
- починка съемного протеза, изготовленного в другом учреждении или с истекшим сроком гарантии;
- фиксация декоративных зубных украшений;
- отбеливание зубов;
- временная пломба;
- периодонтическое лечение и профессиональная гигиена полости рта.

19. С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены), что фиксируется лечащим врачом в стоматологической амбулаторной карте.

20. Претензии к эстетике (пломбы, виниры, вкладки, коронки, мостовидные протезы и др.) и удобству использования результата работ после фиксации работ в полости рта не принимаются.

## **Гарантия на отдельные виды услуг**

### **ГАРАНТИЯ НА ИМПЛАНТАТЫ**

**Гарантия распространяется на операцию по имплантации, под которой следует понимать соответствие произведенного вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения) и методических инструкций, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.**

**Гарантия не распространяется на пластику мягких тканей, поскольку эти вмешательства сильно зависят от общего здоровья организма и образа жизни пациента, а также от соблюдения рекомендаций врача-стоматолога.**

**Гарантия предоставляется на:**

- на остеоинтеграцию имплантатов – 1 (один) год, при соблюдении определенных условий:
  - проведение комплексного лечения (в том числе протезирование на имплантатах в ООО «Альма-Дент»);
  - строгое соблюдение рекомендаций врача-стоматолога;
  - обязательный контрольный осмотр не реже одного раза в шесть месяцев.

- техническое изделие (имплантаты) на срок 20 лет с момента постановки, при обязательном контрольном осмотре не реже одного раза в 6 (шесть) месяцев;
- на ортопедическую работу с использованием имплантатов - 1 (один) год, при обязательном контрольном осмотре и профессиональной гигиене полости рта не реже одного раза в (шесть) месяцев.

### **«ИМПЛАНТ – СЕРВИС»**

(профессиональная гигиена имплантатов)

«Имплант – Сервис» (профессиональная гигиена имплантатов) – комплекс профилактических мероприятий по своевременной профессиональной ультразвуковой чистке имплантатов с целью продления их срока эксплуатации, а также продления гарантии на имплантацию.

При соблюдении пациентом следующих условий гарантия на имплантацию будет продлена до 5 лет:

- протезирование в ООО «Альма-Дент»;
- прохождение профессиональной гигиены имплантатов в ООО «Альма-Дент» через 1 (один) год после имплантации, далее - 1 раз в 6 (шесть) месяцев.

После установки имплантатов, пациенту выдается индивидуальная карта «Имплант – Сервис», где будут отражены следующие сведения:

- Ф.И.О. пациента, год рождения;
- описание лечения;
- дата имплантации;
- дата и название этапа имплантации;
- дата проведения профессиональной гигиены имплантатов;
- гарантийный срок.

### **ГАРАНТИЯ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ**

В связи с тем, что ортодонтия – неточная наука, при ортодонтическом лечении конкретные сроки устранения зубочелюстной аномалии и четкие результаты не гарантируются.

ООО «Альма-Дент» при выполнении ортодонтических работ принимает обязательства по:

- осуществлению диагностики, выявлению причин зубочелюстной аномалии;
- подбору оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшению эстетики и функций зубочелюстной системы;

**В случае поломки, утери элементов мультибондинг-системы (брекеты, дуги, кольца), изготовление новых элементов осуществляется за счёт пациента.**

## ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Наименование	Срок Гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиономерного цемента	1 год	2 года
Пломба из композита светового отвержения		
Виниры (прямой реставрации), при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса и сохранении целостности зубного ряда в боковых отделах не менее 80%		

### Примечание:

- Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
- При КПУ зубов 13-18 - сроки сокращаются на 30%.
- При КПУ больше 18 - сроки сокращаются на 50 %.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.
- При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику (минимум 1 (один) раз в 6 (шесть) месяцев), сроки сокращаются на 60%.

## ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки из металла	1 год	2 года
Вкладки из оксида циркония	1 год	2 года
Ламинат безметалловый	1 год	2 года
Коронки металлокерамические	1 год	2 года
Коронки временные	без гарантии	1 месяц
Коронки цельнолитые	1 год	2 года
Коронки безметалловые	1 год	4 года
Мостовидные протезы (цельнолитые)	1 год	4 года
Мостовидные протезы (цельнолитые с облицовкой) из пластмассы	6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
Мостовидные протезы из диоксида циркония	1 год	4 года
Несъемные протезы металлоакриловые	1 год	2 года
Бюгельные протезы (каркасные)	1 год	2 года
Пластиничные протезы (частично, полно съемные)	6 месяцев	1 год

Пластиночные протезы (временные) разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазирок 1 раз в 1-1,5 мес.)	3 месяца	8 месяцев
--	----------	-----------

**Примечание:**

Гарантия в полном объеме действует только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

➤ При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.

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

➤ При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантия не предоставляется.

Заместитель директора по  
административной работе



В.Е. Андросов