

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «ЗУББОКС»

Н.К. Афанасенко



## ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании  
стоматологической помощи в  
ООО «ЗУББОКС»

1. Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «ЗУББОКС» и пациентом при оказании платной стоматологической помощи.

2. 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).

3. ООО «ЗУББОКС», как продавец и исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

4. 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 (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

- Гарантийный срок (Приложение 1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение шломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 10 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,

- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

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

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

7. 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). 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 (при условии информированности



о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. 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.

9. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- При желании Пациента (потребителя) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента (потребителя). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента (потребителя).

10. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает Пациенту (потребителю) с записью в карте стоматологического больного.

11. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

12. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (потребителя) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «ЗУББОКС» и врача-стоматолога снимается.

13. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент (потребитель) имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- Выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- Выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (план лечения).

14. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

Приложение 1  
к положению об установлении  
гарантийного срока и срока службы при оказании  
стоматологической помощи в  
ООО «ЗУББОКС»  
от «1» декабря 2023 г

### СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

#### 1. Терапевтическая стоматология

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация	1 год	2 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.4.	Пломба с парапульпарными пгифтами	1 год	2 года
1.7.	Виниры	2 года	2 года
1.8.	Вкладки	1 год	2 года

#### 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%.

К положению об установлении  
гарантийного срока и срока службы при оказании  
стоматологической помощи в ООО «ЗУББОКС»

от «1» декабря 2023 г.

### СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании  
стоматологической помощи

#### 2. Ортопедическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 года	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.2.	Коронки:		
2.2.2.	Из металлокерамики	2 года	5 лет
2.2.3.	Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
2.2.4.	Цельнокерамические	2 года	5 лет
2.2.5.	Из диоксида циркония	2 года	5 лет
2.3.	Штампованные коронки из стали	1 год	2 года
2.4.	Штампованные коронки из стали с пластмассовой облицовкой:	1 год	2 года
2.5.	Коронки цельнолитые из КХС	1 год	2 года
2.6.	Коронки цельнолитые с облицовкой	1 год	2 года
2.7.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.8.	Мостовидные протезы из стали	1 год	2 года
2.9.1.	Цельнолитые из КХС	1 год	2 года

2.9.2.	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы	1 год	2 года
2.9.3.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10.	Бюгельные протезы	2 года	5 лет
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	1 год	2 года

**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.